

**ASIAKKAAN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN VÄLINEN SUHDE –  
Toimiva asiakassuhde Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkai-  
den määrittelemänä**

Tea Jokinen (243202)  
Heini Nousiainen (172891)  
Itä-Suomen yliopisto  
Sosiaalityö  
Pro gradu tutkimus  
Toukokuu 2014

## TIIVISTELMÄ

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

Yhteiskuntatieteiden laitos

Sosiaalityö

TEA JOKINEN ja HEINI NOUSIAINEN: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde – Toimiva asiakassuhde Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määrittelemänä.

Pro gradu -tutkimus, 95 sivua

Ohjaajat: yliopistonlehtori Aini Pehkonen, ma. professori Riitta Vornanen

Toukokuu 2014

---

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä toimivasta suhteesta ja sen ulottuvuuksista Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määrittelemänä. Sosiaalityö kohdistuu moniin asiakasryhmiin, joista yksi on äidit, joilla on päihderiippuvuus. Pidä kiinni® -yksiköissä tehtävällä asiakastyöllä on erityispiirteitä, jotka voivat aiempien tutkimusten mukaan vaikuttaa toimivan asiakassuhteen muodostumiseen. Tämän tutkimuksen tuloksia on mahdollista soveltaa kaikilla sosiaalityön alueilla, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on olennainen osa työskentelyä.

Tutkimuskysymyksemme ovat 1) millaisista ulottuvuuksista muodostuu toimiva suhde asiakasprosessissa toimijuuden näkökulmasta ja 2) millainen on toimiva asiakassuhde. Lähestymme tutkimuksessamme sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta toimijuuden ja eri suhdeteorioiden kautta. Toimijuuden käsitteen avulla on mahdollista tarkastella asiakassuhteen osapuolten välistä vuorovaikutusta ja toimivuuden ulottuvuuksia. Olemme käyttäneet asiakasprosessia suhteen muodostumista raamittavana tekijänä ja haastattelurunkomme pohjana. Tutkimusaineisto koottiin kolmelta paikkakunnalta yksilöllisinä teemahaastatteluina Pidä kiinni® -yksiköissä työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä (n=6) ja asiakkailta (n=7). Haastattelut toteutettiin 20.1–21.2.2014. Aineisto on analysoitu teoriasidonnaisella laadullisella sisällönanalyysillä.

Tutkimuksemme tuloksena on, että toimiva suhde muodostuu kolmesta ulottuvuudesta. Näitä ovat kohtaaminen, tuen muodot ja dialogisuus. Ulottuvuudet painottuvat asiakasprosessin vaiheissa eri tavoin, haastatteluryhmästä riippuen. Toimiva suhde on usean suhdemuodon summa. Aiempien suhdemuotojen rinnalle olemme tulostemme perusteella luoneet muutosorientoituneen suhteen, jonka ytimessä on motivaatio. Motivaation merkitys on tärkeää tiedostaa toimivan asiakassuhteen kannalta. Tutkimuksemme yhtenä keskeisenä huomiona on, että jokaisen suhteen vaarana ovat sitä halvaannuttavat tekijät. Toimivan suhteen muodostumisen kannalta näiden tekijöiden tiedostaminen on tärkeää.

Avainsanat: toimijuus, asiakassuhde, sosiaalityön asiakasprosessi ja sosiaalityön tutkimus

## ABSTRACT

This research aims to produce information about functional relationship between a social workers and their clients defined by Holding tight® – A nationwide treatment system for substance-abusing pregnant women and families with infants in Finland. Social work focuses on many different client groups and one of them is mothers with drug and/or alcohol problems. According to previous researches Holding tight® units have special features that may affect on how functional relationship between a social worker and a client is formed. The results of this research are useable at all areas of social work in which the relationship between social worker and client is essential part of working.

Our research questions are 1) what kind of dimensions form a functional relationship in social works process from the point of view of agency and 2) what a functional relationship is like. In our research we approach the relationship through the theories about agency and relationship. The term agency enables to view interaction and dimensions of agency from both sides of the client relationship (the social worker and the client). We have used the social work process as a frame for the relationship and as a base of our interview. The research material has been collated from three different localities as an individual theme interviews for the Holding tight® units social workers (6) and clients (7). The interviews were executed 20.1-21.2.2014. We have used theory-combined analysis as a part of qualitative thematic analysis.

The result of this research is that the functional relationship forms from three dimensions. These dimensions are encountering, forms of support and dialogue. The dimensions are emphasized during the social works process differently depending from the point of view of our interview group. According to our research the functional relationship is a combination of the many forms of relationships. In addition to other theoretical relationship forms we have created a change-oriented relationship according to our research results. In the core of the change-oriented relationship is motivation. It is important to be aware of the effect of motivation while trying to form a functional relationship. One of the central points in our research is that there are “dangers” in every relationship. To be able to form a functional relationship one needs to be aware of these “dangers”.

Key words: agency, client relationship, client process and social work research

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
1.1	Tutkimustehtävä ja aiemmat tutkimukset .....	5
1.2	Pidä kiinni® -yksiköiden erityisyys ja sosiaalityö.....	9
2	TOIMIJUUS SOSIAALITYÖSSÄ .....	13
2.1	Toimijakeskeinen sosiaalityö .....	13
2.2	Toimijuuden modaliteetit .....	18
3	SOSIAALITYÖN YTIMESSÄ .....	21
3.1	Asiakassuhde.....	21
3.2	Työprosessit .....	29
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	35
4.1	Tarkennetut tutkimuskysymykset ja aineiston keruu.....	35
4.2	Aineiston käsittely ja sisällönanalyysi .....	37
4.3	Eettiset kysymykset ja tutkimuksen luotettavuus .....	40
4.4	Tutkijoiden työnjako .....	43
5	TOIMIVA ASIAKASSUHDE.....	45
5.1	Toimivuuden ulottuvuudet .....	45
5.2	Suhteen muodot.....	61
5.3	Toimiva asiakassuhde asiakasprosessissa .....	73
6	POHDINTA .....	81
	LÄHTEET .....	86
	INTERNET-LÄHTEET .....	90

Kuvio 1	Modaliteettien kudelma
Kuvio 2	Asiakkuuden punokset
Taulukko 1	Sosiaalityöntekijän työprosessin vaiheet ”Meidän mallissa”
Kuvio 3	Sisällönanalyysin vaiheet
Taulukko 2	Toimijuuden modaliteetit
Taulukko 3	Huolenpito- ja liittämisen sekä kontrollisuhde
Taulukko 4	Kumppanuussuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde
Taulukko 5	Muutosorientoitunut suhde
Taulukko 6	Toimivan suhteen ulottuvuudet asiakasprosessin eri vaiheissa
Kuvio 4	Toimivuuden kehä

## LIITTEET:

Liite 1	Tutkimuslupahakemus
Liite 2	Teemahaastattelurunko

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimustehtävä ja aiemmat tutkimukset

Sosiaalityön pro gradu -tutkimuksemme kohteena on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määrittelemänä. Pidä kiinni® -yksiköt koostuvat ensikodeista ja avopalveluyksiköistä. Tutkimme mistä ulottuvuuksista toimiva suhde muodostuu ja millainen toimiva suhde on. Vaikka tutkimusaineistoa kerätessämme kohderyhmänä toimivat Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijät ja asiakkaat, olemme muodostaneet tutkimusasetelmamme niin, että tuloksista on hyötyä myös yleisellä tasolla tarkasteltaessa sosiaalityön asiakassuhdetta.

Sosiaalityössä ja sosiaalipalveluissa päämääränä on pyrkimys asiakkaan kannalta myönteisiin tuloksiin. Asiakasprosessia tutkimalla saadaan esimerkiksi kunnille tietoa, miten sosiaalisia oloja voitaisiin kehittää ja epäkohtia lieventää. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 21–22.) Lukemamme tutkimuskirjallisuuden perustella voimme todeta, että Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ei tästä näkökulmasta ole juuri tutkittu. Tutkimustiedon avulla on mahdollista tuottaa tietoa sosiaalityöntekijöille, jotka toimivat asiakastyössä. Tähän pyritäessä asiakasprosessin ja asiakkuuden arvioinnin tutkimuksella on tärkeä rooli. Tutkimuksen tulosten kautta voidaan vaikuttaa yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja parantaa sosiaalityön ennaltaehkäisevää toimintaa. Tutkimustieto tukee poliittista päätöksentekoa ja auttaa suunnittelussa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 27.)

Olennainen osa sosiaalityötä on käytännön kautta saatu tieto. Myös me pyrimme tutkimuksellamme tuomaan esiin niin sanottua hiljaista tietoa siitä, millainen on toimiva asiakassuhde sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän näkökulmista. Toimivan asiakassuhteen kautta voidaan pyrkiä paremmin saavuttamaan kauaskantoisia positiivisia vaikutuksia niin asiakkaan omassa elämässä kuin makrotason sosiaalityössäkin. Tavoitteenamme on, että tutkimuksesta saadun tiedon pohjalta voidaan kehittää sosiaalityötä ja tapaa kohdata asiakas.

Valitsimme teoreettiseksi viitekehikseksemme toimijuuden, koska sen kautta voidaan tarkastella asiakassuhteen eri toimijoiden välistä vuorovaikutussuhdetta. Sisällönanalyysin kehikkona käytimme toimijuuden modaliteetteja ja suhdemuotoja. Toimijuus ja suhteet ovat sosiaalityön keskiössä. Tästä samasta syystä tarkastelimme toimivan asiakassuhteen muodostumista asiakasprosessin eri vaiheissa. Teoreettisen kivijalan jälkeen siirryimme empiirisen aineistomme esittelyyn, eettisiin kysymyksiin, analyysiin ja tuloksiin. Empiirisen aineiston muodostavat kuuden sosiaalityöntekijän ja seitsemän asiakkaan yksilöhaastattelut. Haastattelumme olivat teemahaastatteluita ja haastattelurunko (liite 2) oli samanlainen sekä asiakkaille että sosiaalityöntekijöille. Analyysimenetelmänä käytimme teoriasidonnaista sisällönanalyysiä. Viimeisenä osana työssämme on pohdinta, jossa mainitsemme muun muassa jatkotutkimuksen aiheita.

Ennen vuoden 1987 päihdehuoltolakia päihderiippuvaisten hoito nähtiin lähinnä pakkohoitona. Päihdehuoltolain (1987) myötä hoito alkoi noudattamaan kuntoutuksen periaatteita ja asiakkaat (miehet) alettiin hiljalleen nähdä oikeussubjekteina, joilla on mahdollisuus valita hoitomuotojen välillä. Heillä oli myös oikeus apuun ja tukeen sen sijaan, että heidän toimiaan kontrolloitaisiin viranomaisten toimesta. Naisten päihderiippuvuuteen suhtauduttiin kuitenkin toisin. Nähtiin, ettei ole kysymys vain äidin hoidosta, vaan ennen kaikkea tulevan lapsen hyvinvoinnista. Tästä syystä pelkästään äidillä ei ole määräysvaltaa kehoonsa, vaan kysymys on myös lapsen edusta ja oikeuksista. 1990-luvulla taisteltiin parhaan päihdehoitomuodon löytymiseksi. Toisella puolella oli lakimuutoksen tuoma vapaaehtoisuus ja toisella pakkohoito. Tämän päivän vapaaehtoisuuteen perustuva hoitojärjestelmä ei siis ole ollut itsestäänselvyys. (Leppo 2008, 41, 44, 47.) Sari Kammonen (2008, 8) kirjoittaa ympäristön vaikutuksista yksilön päihteiden käytölle sekä yhteiskunnan yleisistä asenteista äitejä kohtaan, joilla on päihderiippuvuus. Hän toteaa asenteiden olevan ankaria, sillä ajatellaan, ettei äitiyteen saa kuulua paheita eikä heikkoutta.

Voidaan yleisesti todeta alkoholin ja muiden päihteiden rasittavan niiden käyttäjän lisäksi myös tämän läheisiä ja koko yhteiskuntaa. Alkoholin katsotaan olevan suomalaisen ensisijainen päihde ja Suomi kuuluu niihin harvoihin Euroopan maihin, joissa alkoholinkulutus on kasvanut viimeisten 50 vuoden aikana lähes jatkuvasti. (Warpenius, Holmila & Tigerstedt 2013, 5.) Terveystieteiden tutkimuskeskuksen virallisen tilastoreportin (2014) mukaan vuonna 1960 alkoholin tilastoitukulutus oli 15 vuotta täyttäneillä

2,7 litraa henkilöä kohti. Vastaava luku vuonna 2013 oli 9,1 litraa. Korkeimmillaan 100 %:sen alkoholin kulutus on Suomessa ollut vuonna 2007, 10,5 litraa henkilöä kohden. (Varis & Virtanen 2014, 2.) Tämän lisäksi merkittävin muutos suomalaisessa juomakulttuurissa on ollut naisten alkoholin käytön lisääntyminen noin yhdestä litrasta jopa kuuteen litraan (puhdasta alkoholia) vuosien 1968-2009 aikana (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2014). Päihteiden käyttö yleistyy ja sen myötä myös haitat muille ihmisille sekä yhteiskuntaa kuormittavat kustannukset ovat kasvaneet. Alkoholin onkin todettu aiheuttavan erityisen merkittäviä haittoja juuri muille kuin käyttäjälle itselleen. Näitä muihin kohdistuvia haittoja on tärkeää tarkastella sosiaalisen ja yhteiskunnallisen sääntelyn näkökulmista. (Warpenius ym. 2013, 5-6.)

1960-luvun jälkeen Suomessa on vallinnut alkoholinkäytön ja humalakokemusten laaja arvostus. Tämä voi olla yksi syy siihen, miksi suomalainen alkoholipolitiikka on aiemmin hyvin vähän puuttunut alkoholin lähipiirille ja yhteiskunnalle vaikuttamiin haittoihin. Tarkastelunäkökulma on hiljalleen muuttunut alkoholi- ja päihdehaittojen arviointiin yhä enemmän sen mukaan, millaista häiriötä ne aiheuttavat käyttäjien lähiympäristölle. Muutokseen on vaikuttanut ymmärrys alkoholin haitoista myös syntymättömille lapsille. (Warpenius ym. 2013, 6-7, 15.) Päihteiden käyttö on arkipäiväistynyt ja siihen liittyvät ongelmat erityisesti tyttöjen ja naisten kohdalla ovat lisääntyneet. Lapsia syntyy yhä enemmän niille ikäluokille, jotka ovat tottuneet käyttämään aiempaa suurempia määriä päihteitä. (Kammonen 2008, 7-8.) Kulttuurimme tavat eivät myöskään helpota päihdeongelmien ehkäisyä. Alkoholin käyttöä markkinoidaan ja juhlimiskulttuuri on perustunut sen ympärille. Nuoret aloittavat alkoholin käytön entistä nuoremmalla iällä. Raskausajan pitäisi lopettaa naisen kohdalla alkoholinkulutuksen, mutta aina näin ei käy. (Holmila, Raitasalo, Autti-Rämö & Notkola 2013, 44.)

Alkoholin aiheuttamat sikiövauriot ovat alidiagnosoituja. Raskaana olevan äidin alkoholin käyttö tulisikin tunnistaa jo neuvolassa tai viimeistään synnytyslaitoksella. Jälkikäteen sen selvittäminen voi olla hankalaa. Vain noin 10 % altistuneista lapsista saa virallisen diagnoosin. (Vaarla 2011.) Päihdeongelma ei siis ole yksin odottavan äidin ongelma vaan hyvin suurella todennäköisyydellä se vaikuttaa haitallisesti myös lapseen. Mitä pienempi lapsi on, sitä suuremmat ovat haitalliset vaikutukset. Pienten lasten äitien päihdeongelmia halutaan hoitaa ja ehkäistä. Tämä vaatii usein viranomaistahojen puuttumista. Näitä viranomaistahojen toimijoita ovat esimerkiksi lastensuojelun sosiaali-

työntekijät, koulun henkilökunta, päiväkotien työntekijät tai jopa naapurit ja tuttavat. (Holmila ym. 2013, 36.)

Tutkimustieto lapsien kokemista haitoista toimii hyvänä perusteena päihdehaittojen ehkäisylle sekä koko päihdepolitiikalle. Lapsiin kohdistuvat päihdehaitat vähenisivät, mikäli päihdeongelmiin pureuduttaisiin yhä enemmän. Esimerkiksi lapsen kodin ulkopuolinen sijoittaminen on merkittävästi yleisempää jos äidillä on päihdeongelma. Äidin päihdeongelma näyttäytyy kasvavana ongelmana lasten sijoitustarpeen taustatekijöissä. Lapsen etua ajaisi, että ongelmiin saataisiin apua hyvissä ajoin ja nopeasti. Vanhemmuuden kannalta tilanne ei ole helppo, koska ongelmat usein salataan mahdollisimman pitkään. Päihdeongelmaista on mahdoton auttaa jos avuntarve ei tule julki. Huostaanotto pelottaa päihdeongelmaista vanhempaa ja päihdeongelma koetaan häpeällisenä asiana. Päihdeproblematiikkaan linkittyvän tutkimustiedon avulla voidaan löytää välineitä tukea päihteitä käyttäviä äitejä ja heidän lapsiaan eri elämäntilanteissa. (Holmila ym. 2013, 36, 44.)

Yhteiskunnassamme on hiljalleen lisääntynyt ymmärrys, että päihdeongelmaiset perheet ovat jatkuvasti kasvava asiakasryhmä sosiaalialalla. Tämä on nähtävissä mediassakin, sillä viime aikoina on herätty aktiivisemmin keskustelemaan päihteiden käytön aiheuttamista ongelmista ja käyttäjien tuottamista haittavaikutuksista sekä läheisille, että ympäristölle. Esimerkiksi Sari Kammosen (2008) artikkeli Ensi- ja turvakotien liiton julkaisussa *Päihdeongelmaisten vauvaperheiden auttaminen kotona* sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen teos *Alkoholi- ja päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle* (2013) pureutuvat päihdeproblematiikan tähän puoleen. Tutkimustiedon lisäksi on haluttu kehittää yhä konkreettisempia muotoja lisätä ymmärrystä siitä, mitä raskauden aikainen päihteiden käyttö voi sikiölle aiheuttaa. Tästä esimerkkinä ovat pienet sikiönuket, joiden avulla vauvan kehityksen ymmärtäminen helpottuu. Ensi- ja turvakotien liiton Internet-sivuille on koottu kattava listaus olemassa olevista kotimaisista tutkimuksista ja muista julkaisuista, jotka pureutuvat moniin perheiden kohtaamiin ongelmiin esimerkiksi perheväkivaltaa ja päihdeproblematiikkaa koskien.

Alkoholismien sekä muiden riippuvuuksien syntyminen sekä voittaminen ovat osa elämänprosessia ja ihmissuhteiden verkostoa. Ongelmat ihmissuhteissa voivat edesauttaa riippuvuuden syntymistä ja yhteiselo toisen riippuvaisen kanssa voi syventää ja ylläpi-



tää riippuvuutta. Positiiviset muutokset ihmissuhteissa, hoidon saaminen ja sosiaalinen tuki sekä muut tuen muodot voivat vuorostaan olla avuksi riippuvuudesta irtautumisessa. (Koski-Jännes & Hänninen 1998, 173.)

## **1.2 Pidä kiinni® -yksiköiden erityisyys ja sosiaalityö**

Ensi- ja turvakotien liitto on auttanut yksinäisiä äitejä ja heidän lapsiaan jo vuodesta 1945. Yksi heidän tärkeimmistä tavoitteistaan on lapsen edun turvaaminen kaikissa olosuhteissa ja tilanteissa. Pidä kiinni® -hoitojärjestelmää on kehitetty ja yhdeksi painopisteeksi on muotoutunut päihdeongelmaisten odottavien äitien ja vauva-perheiden hoito. Tällä hetkellä Suomessa on kuusi päihdeongelmien hoitoon erikoistunutta ensikotia. Näiden lisäksi on myös avopalveluyksiköitä. Ensimmäinen päihdeongelmiin erikoistunut ensikoti avattiin Helsingin Oulunkylään 1990. (Kammonen 2008, 7; Leppo 2008, 40.)

Ensikotien kehittämisestä lähtien asiakkaat ovat olleet jossain määrin päihdeongelmista kärsiviä. 1980-luvulla äitiyshuollossa ja ensikodeissa havaittiin, että raskaana olevien ja imettävien äitien alkoholiongelmat ovat selvästi lisääntyneet. Vasta 1990-luvun lopulla huomio alkoi kiinnittyä myös huumeisiin. Kuitenkin juuri nämä 1980-luvulla tapahtuneet muutokset naisten alkoholinkäytössä saivat aikaan ensimmäisiä pohdintoja päihdeensikotien perustamiselle. Ensi- ja turvakotien koko kymmenvuotisen (1998–2008) Pidä kiinni® -projektin rakentumisprosessin on rahoittanut Raha-automaattiyhdistys. (Leppo 2008, 37–40.)

Suomalainen päihdepolitiikka ja lainsäädäntö nostavat nykyään keskeiseen asemaan asiakkaan omat valinnat ja subjektiuden (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 13). Päihdeongelmaiset äidit ovat marginaaliryhmä. Heidät nähdään helposti hankalina ja epäkiitollisina asiakkaina, vaikka tarve erityiseen apuun ja tukeen on todella suuri. Valittavan usein äiti ei saa kunnaltaan maksusitoumusta hoitoa varten, vaikka halua riippuvuudesta irtautumiseen olisi. Riippuvuudesta kärsivät äidit voidaan nähdä vastuuttomina, huonoina ihmisinä ja moraalisesti arveluttavina. Asiakkaan kohdatessa näitä asen-

teita työntekijöiltä, onko ihme, että heidän suhtautumisensa hoitoa tarjoavia työntekijöitä kohtaan on ainakin aluksi epäluuloista. (Andersson 2008, 22–23.)

Pidä kiinni® -ensikodeissa ja avopalveluyksiköissä asiakkaina ovat päihderiippuvuudesta kärsivät äidit, heidän vauvansa ja mahdollisesti myös puoliso. Projektin kautta luotu tapa tehdä asiakastyötä pohjautuu turvalliseen ja kannattelevaan ilmapiiriin. Ensikodit keskittyvätkin tarjoamaan vauvalle, äidille ja isälle tulevaisuusorientoituneen ja eheytyksen mahdollistavan kuntoutuspaikan. Tärkeintä on, että asiakkaat tuntevat olevansa tervetulleita ja toivottuja. Elämä ennen asiakkuuden alkua on voinut olla raskasta, rikkiäistä ja voimia vievää. Ensikotien tarjoaman kuntoutuksen kautta asiakas yritetään saada tuntemaan hyväksyntää ja hoivaa, joiden kautta kasvatetaan voimavaroja vanhemmuutta varten. (Hyytinen 2008, 93.) Alkoholin käytön haittoja voidaan tarkastella muun muassa yksilöllisestä haittanäkökulmasta ja yhteisönäkökulmasta. Yhteisö koostuu useista toimijoista ja prosesseista, jotka ohjaavat yksilön käyttäytymistä. Yhteisönäkökulmaan sisältyy yhteisön jäsenten mielipiteet ja määrittelemät normit, jotka sääntelevät päihteiden käyttöä. Päihderiippuvuuden tarkastelu yhteisönäkökulmasta tekee siitä yksilön hoitotyötä enemmän yhteiskuntaan kiinnittymistä tukevaa toimintaa. (Warpenius ym. 2013, 17.)

Tätä yhteisönäkökulmaa voidaan soveltaa myös Pidä kiinni® -yksiköissä toteutettavaan yhteisökuntoutukseen. Yhteisökuntoutuksen keskeisiä periaatteita Pidä kiinni® -yksiköissä ovat asukkaiden vastuunkannon korostuminen päätöksen teossa ja arjen toiminnossa yhdessä työntekijöiden kanssa. Jokaisessa yksikössä tehtävä yhteisökuntoutus on erilaista ja se on muotoutunut yksikkönsä näköiseksi. Yhteisö on kokonaisuudessaan toimintaympäristö, jossa voidaan turvallisesti harjoitella ja oppia. Vuorovaikutussuhteiden ja päivien rakentuminen suunnitelmien ja vauvan tarpeiden kautta voi olla asiakkaille uutta. Päihteiden ei anneta enää ohjailla arkea. Yhteisössä kaikille tarjotaan mahdollisuus toimia sen täysivaltaisena jäsenenä, joka kattaa sekä oikeudet että velvollisuudet. Vastuunottaminen ja sen kantaminen yhdessä vertaisten kanssa lisää itseluottamusta ja voimaannuttaa. (Stormbom 2008, 111–113.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen lähtökohtainen luottamus on olennainen osa onnistunutta ja positiivista kuntoutumista. Onnistumisiin päästään kiinni epäilyn sijaan tukemalla asiakkaan motivaatiota ja kuntoutumishalua. Onnistuneiden suhteiden luomi-

nen voi helpottaa asiakasta myös jatkossa turvautumaan ammattilaisten apuun, sillä avuntarve tulee todennäköisesti olemaan hyvinkin pitkäkestoista. (Hyytinen 2008, 94.) Päihdehuollon palveluissa yhdistyvät ennaltaehkäisevä ja yksilökohtainen neuvonta, eriytynyt avohoito, tuetut asumispalvelut ja laitoshoido. Päihdetyön tavoite on puuttua mahdollisimman varhain ongelmiin, mutta ongelmien syventyessä tarjota myös intensiivisempää hoitoa. (Juhila 2008, 28–31.)

Lähtökohtaisen luottamuksen lisäksi myös subjektiivisuus ja valinnan vapaus ovat Pidä kiinni® -yksiköiden toiminnan kivijalkoja. Yksiköissä työntekijöiden keskeisenä ajatuksena on, että auttaminen on mahdollista vain, kun ammattilaiset ovat aidosti kiinnostuneita asiakkaan tilanteesta ja sitoutuvat asiakassuhteeseen sataprosenttisesti. Usko asiakkaaseen ja tämän onnistumiseen on keskeisessä asemassa. Vasta tämän jälkeen nostetaan esiin käytettävät työmenetelmät. Yksi tärkeimmistä työmenetelmistä ja tavasta asennoitua Pidä kiinni® -yksiköissä tehtävään työhön on reflektiivinen työote. Tässä asetelmassa vaaditaan työntekijältä kykyä tutkia omaa toimintaansa ja tarvittaessa myös muokata sitä. Lisäksi keskeistä on asettua tasaveroiseen asemaan asiakkaan kanssa ja yhdessä tutkia sekä ihmetellä käsillä olevia asioita. (Andersson ym. 2008, 13–14.)

Pidä kiinni® -yksiköissä tehtävän päihdetyön ja -kuntoutuksen tavoitteena on tukea äitiä tai molempia vanhempia päihitteettömään elämään. Tätä kautta pyritään myös ehkäisemään ja minimoimaan sikiövaurioita. Vanhemman ja vauvan välisen varhaisen vuorovaikutuksen syntymisen tukeminen on myös Pidä kiinni® -yksiköiden tärkeimpiä tavoitteita. Raskaus tarjoaa mahdollisuuden muutoksen ja motivaatiota päihteenkäytön vähentämiseen sekä ajatusmallien muuttamiseen. (Andersson ym. 2008, 11–12.) Vanhemmuuden ja vauvan näkökulmien ymmärtäminen on merkityksellistä, koska vanhemmuuden vahvistamisen kautta tarjotaan äidille uusi rooli. Päihdemaailman sijaan äiti voi löytää sisältöä elämäänsä vanhemmuuden ja vauvan tarpeiden kautta. (Andersson 2008, 24.)

Päihdetyö nähdään usein kuntouttavana ja korjaavana sosiaalityönä. Kuntoutukseen linkittyvästä toimijuudesta puhuttaessa on perusteltua todeta, että nykyään korostetaan entistä enemmän yksilön ja hänen ympäristönsä välistä suhdetta, sen sijaan että korostettaisiin vain yksilöön kohdistuvia toimenpiteitä. Kuntoutuksen asiakaslähtöisyys sekä kuntoutussuunnitelma ovat korostuneessa roolissa. Aiempien tutkimustulosten perus-

teella voidaan sanoa, että kuntoutumisessa ei tunneta riittävästi niitä syitä miten kuntoutujan ja ympäristön välinen suhde kehittyy ja muotoutuu, ja mitkä seikat vaikuttavat siihen miten kuntoutujat kuntoutukseensa sitoutuvat. (Mattila-Aalto 2013, 403.)

Vaativa vauvatyö ja päihdekuntoutus yhdistettynä edellyttävät, että työntekijöiden ammattitaito vastaa asiakkaiden tarpeeseen. Pidä kiinni® -yksiköiden työryhmät ovat rakentuneet siten, että jokaisessa yksikössä tulisi olla tarvittavien erityisalojen osaamista. Erityistyöntekijöiltä vaaditaan joko sosiaalityöntekijän, psykologin, erikoissairaanhoidajan tai toimintaterapeutin koulutus. Johtajilta sekä sosiaalityöntekijöiltä edellytetään sosiaalityöntekijän koulutus sekä kaikilta ohjaajilta vähintään opistoasteen peruskoulutus. (Andersson 2008, 23–24.)

Yleisesti voidaan ajatella, että Pidä kiinni® -yksikössä työskentelevän sosiaalityöntekijän rooli on erilainen kuin esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijän. Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijä on läsnä asiakkaan arjessa ja hän on vahvasti osa yhteisöä. Hänellä ei ole vastaavanlaista päätösvaltaa yksittäisen asiakkaiden asioissa, verrattuna sosiaalivirastossa työskentelevään sosiaalityöntekijään. Yhteisöllisestä näkökulmasta huolimatta myös Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa on tunnistettavissa vallan elementtejä. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisessä kohtaamisessa valta näyttäytyy auttamisessa ja tukemisessa, väliintuloissa, päätöksenteossa, tilannearviointeina sekä prosessien suorittamisessa alusta loppuun yhdessä sosiaalityön asiakkaiden ja muiden asiantuntijoiden kanssa. (Laitinen & Pohjola 2010, 8,10.)

## 2 TOIMIJUUS SOSIAALITYÖSSÄ

### 2.1 Toimijakeskeinen sosiaalityö

Toimijuutta on teoreettisesti tutkittu yhteiskuntatieteissä niin kauan kuin yhteiskunnan ja ihmisen välistä suhdetta on tarkasteltu tieteessä. Jyrki Jyrkämä (2003, 2007) on tutkinut toimijuutta vanhustutkimuksen alueella ja asiakassuhteen näkökulmasta toimijuutta ovat tarkastelleet Merja Laitinen ja Asta Niskala (2013). Anthony Giddens tulee mainita puhuttaessa toimijuudesta sosiologian tieteenalan käsitteenä ja erityisesti tarkasteltaessa toimijuuden ja rakenteiden välistä suhdetta. Liisa Hokkanen (2013) on paneutunut toimijuuden käsitteeseen sosiaalityöllisen asianajon kautta ja tarkastellut asiakasta asiakaskansalaisena. Päihdekuntoutuksen asiakkaan toimijuuden ja sitoutumisen perusteita on tutkinut Minna Mattila-Aalto (2013). Albert Bandura (2000) on jaotellut toimijuuden kolmeen eri lajiin. Hänen mukaansa on olemassa henkilökohtaista toimijuutta, läheisen henkilön turvaamaa toimijuutta sekä yhteisöllistä toimijuutta. Kaksi viimeksi mainittua ovat luonteeltaan sosiaalisia ja niitä voi kutsua jaetuksi toimijuudeksi. (Bandura 2000, 75; Väyrynen & Lindh 2013, 407–408.)

Toimijuutta on pohdittu monipolvisesti ja siitä on keskusteltu kriittisesti. Onko toiminta yksilön omissa käsissä ja omien valintojen varassa vai ohjautuuko se rakenteiden ja lainalaisuuksien kautta. Anthony Giddensin (1984) mukaan rakenteet ovat kaksinaisia. Giddensiläinen toimijuus määrittyy rakenteiden ja toiminnan läheisessä yhteen liittyvyydessä. Toisaalta ne rajoittavat ja määräävät, mutta toisaalta luovat mahdollisuuksia ja ohjaavat yksilöiden sekä ryhmien toimintaa. Yksilö omaksuu toimijana rakenteita, kantaa ja myös uusintaa sekä hyväksikäyttää niitä. Rakenteet luovat yksilölle toimintamahdollisuuksia ja toimijalla on missä tahansa toiminnan vaiheessa mahdollisuus toimia haluamallaan tavalla. Kyse on toimimisen jatkuvasta virrasta. (Jyrkämä 2007, 202–201; Giddens 1984, 96–97.) Tuula Gordonin (2005, 115) mukaan voidaan puhua vaikutuksen ja voiman elementeistä, joka tarkoittaa että toimijuuden käsitteestä on löydettävissä yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden välistä jännitettä. Tämä tekee käsitteestä vivahteikkaan ja moniulotteisen. Toimijuuden avulla voidaan avartaa ihmisten kulttuurisia, taloudellisia ja sosiaalisia rooleja sekä ihmisen käsitystä oman elämän luomiseen liittyvistä tun-

temuksista ja kokemuksista. Toimijuudella viitataan yleisesti yksilöiden kykyyn tehdä päätöksiä ja toimia näiden päätösten edellyttämällä tavalla.

Toimijan toiminnan mahdollisuuksiin vaikuttavat hän itse, konteksti sekä mahdolliset muut toimijat. Liisa Hokkanen (2013, 60–62) nojaa Albert Banduran (2001) ajatteluun linkittäessään toimijuuteen tavoitteellisuuden, ennakoitavuuden, itseohjautuvuuden ja reflektion. Toimija nähdään usein yksilönä, joka tietää kuinka toimia, osaa, voi, kykenee ja haluaa. Yksilön toiminta ei ole riippuvaista muista, vaan yksilö on oma itsenäinen voimaantunut subjektinsa. Asiakkuus on yksi toimijuutta määrittävä tekijä. Tämän lisäksi yksilön toimijuutta määrittävät muun muassa sukupuoli ja hoivastatus, jotka edelleen suuntaavat asiakastoimijuuden muodostumista.

Toimijuutta voidaan tarkastella monista näkökulmista. Kuten Merja Laitinen ja Asta Niskala (2013, 10) toteavat, sosiaalityön asiakkuussuhteen analysoiminen vaatii, että yhteiskunnallista toimijuutta ja toimintaa tarkastellaan. Myös sen pohtiminen, mitä tapahtuu kun sosiaaliset toimijat kohtaavat ja miten tämä kohtaaminen muodostuu, on tärkeää. Tämän tarkastelun kautta on mahdollista määritellä pidemmälle toimijuuden sisältöjä sekä paikkoja. Sosiaalityössä kohtaavat kolmenlaiset toimijat: kansalaiset, asiakkaat sekä ammattilaiset. Nämä toimijat yhdessä muodostavat mutkikkaita kokonaisuuksia, joissa toimijoiden roolit ja paikat toimia eivät ole itsestään selviä. Näihin kokonaisuuksiin vaikuttavat toimijoiden keskinäiset eettiset, moraaliset, oikeudelliset sekä vuorovaikutukselliset suhteet. Moniulotteista toimijuutta on erilaisissa sosiaalityön sekä yksilöllisissä että yhteisöllisissä prosesseissa.

Meitä ympäröivä kulttuuri ja rakenteet ovat alati toimijoiden muokkaamia. Yksilökohdasta sosiaalityötä ajatellen tämä voi olla myös työskentelyä rajoittavaa. Esimerkiksi paikalliset toimintatavat ja -kulttuurit voivat asettaa sosiaalityöntekijälle vahvoja velvoitteita. Tällaiset rajoittavat tekijät vaativat sosiaalityöntekijältä vahvaa toimijuutta ja kykyä kasvattaa asiakkaan toimijuutta muun muassa tämän kuulluksi tulemisen, subjektina olemisen ja valinnan mahdollisuuksien lisäämisen avulla. Tämän kahdenkeskisen toimijuuden kautta voidaan palanen kerrallaan rakentaa asiakkaiden tarvitsemaa työskentelytapaa, jossa tarvittaessa säännötkin joustavat. (Hokkanen 2013, 63–64.) Toimijuus asiakassuhteessa koostuu Riitta Hyytisen (2008, 95–96) mukaan osallisuudesta, subjektiudesta ja itseohjautuvuudesta. Dialogi on olennainen osa vuorovaikutusta. Dia-

logisuuden käsitteellä tarkoitetaan vuorovaikutustilannetta, jossa pyritään saavuttamaan uusi yhteinen ymmärrys asialle, jota ei voisi yksin saavuttaa. (Mönkkönen 2002, 33.) Tällaisen dialogin kautta pyritään tukemaan asiakasta osallisuuteen, subjektiuteen ja itseohjautuvuuteen, jotta yhteiskuntaan kiinnittyminen helpottuu. Toimijuuden tukeminen asiakastyössä on merkityksellistä, sillä toimijana yksilö kykenee itse tekemään valintoja ja kantamaan vastuuta. (Hyytinen 2008, 95–96.)

Asta Niskala (2008) on yhtä mieltä Bengt Carlsonin (2003) kanssa, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusprosessi on yhteydessä sosiaalityön apua tarjoavaan puoleen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde luodaan toimijoiden välisessä suhteessa. Sosiaalityöntekijällä tulee olla työssään koulutuksesta saatua yhteiskuntatieteellistä tietoa ja taitoa, sekä luovaa kykyä toimia tilanteessa oikein. Sosiaalityö on sekä asiakkaiden kohtaamisia että työtä, joka tapahtuu vuorovaikutuksissa. Sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaita, jotka voivat olla toimijoina vaativia, tahtovia, kykeneviä ja heillä saattaa olla omia voimavaroja toiminnassa. He saattavat toisaalta olla eri syistä pakotettuja toimintaan, eivätkä he omaa kykyä toimia tilanteessa. Sosiaalityöntekijät toimijoina voivat kohtaamistilanteessa työskennellä monin eri tavoin. (Niskala 2008, 158–159.)

Aika, valta ja politiikka ovat sidoksissa siihen, millaiseksi asiakkaiden toimijuus muodostuu. Meidän yhteiskunnassamme uskotaan osallistuvaan ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Tämä näkyy myös laeissa, strategioissa ja suunnitelmissa. Sosiaalialan ammatillisten toimijoiden tehtävänä on pyrkiä luomaan asiakkailleen oikeus yhteiskunnalliseen toimijuuteen. Asiakkaan suhteiden kautta kokonaisuudeksi muodostuva arki on toimijakeskeisen sosiaalityön kohteena. Lisäksi yhtenä sen erityispiirteenä on arjen kokonaisuus, jota ongelmat muokkaavat. Ammatillaiset osallistuvat toimivan arjen tuottamiseen tarjoamallaan palveluilla. Asian voi nähdä olevan niin, että toimijuus on arjen uudelleen muokkaamista sekä asiakkaan ja yhteiskunnallisen ympäristön välisen suhteen luomista. (Laitinen & Niskala 2013, 9-10.)

Päihdehuollon sosiaalityössä tarkastellaan lähtökohtaisesti päihdekuntoutuksen kuntoutustoimenpiteiden kokonaisuutta. Mikäli asiakkaalta kuitenkin vaaditaan kuntoutusprosessin aikana asioita, joihin hänellä ei vielä siinä vaiheessa ole riittävästi voimavaroja, voi kuntoutus myös ”halvaantua”. Toimenpidenäkökulmasta johtuen päihdehuollon

sosiaalityöllä voisi olla paikka selvittää asiakkaan sitoutumiseen liittyviä ongelmia ja parantaa päihdekuntoutuksen asiakkaan toimijuutta tukevia elementtejä, sekä laajentaa asiakkaan toimijuutta myös päihdehuollon ulkopuolelle. (Mattila-Aalto 2013, 404.) Positiivisen asenneilmapiirin on nähty edesauttavan yksilöä muodostamaan positiivista kokemusta itsestään toimijana ja korostavan yksilön omia voimavaroja ja kykyä ymmärtää, suunnitella ja hallita elämäänsä. Positiivinen ja tukea antava ilmapiiri myös edesauttaa asiakkaan ja sosiaalityön prosessien etenemistä. (Väyrynen & Lindh 2013, 422.)

Susanna Hyväri (2001) on tutkinut yksilön oman kokemuksen merkitystä suhteessa ympäröivään maailmaan ja toimimisen kontekstiin. Hyvärin (2001) tutkimuksen mukaan ratkaiseva käännekohta ihmisen elämänpolulla vaikeassa tilanteessa on hetki, jossa valtasuhteessa oltaessa valta purkautuu ja ihminen kokee olevansa tasavertainen tässä suhteessa. Anna Metteri (2012) pohtii väitöskirjassaan tätä Hyvärin (2001) toimijuuden näkökulmaa. Metteri tulkitsee, että toimijuudelle keskeistä on saada mahdollisuus oman elämäntilanteen ja kokemusten jäsentämiselle. Jäsentäminen ja tilanteiden suhteuttaminen ympäröivään maailmaan auttaa muuttamaan vaikeudet voimaksi, kun ymmärrys oman kokemuksen arvostamisesta lisääntyy. Oman kokemuksen ja elämän arviointi tuottaa tietoa, jonka pohjalta on mahdollista korjata omia oletuksia. Edelleen oletusten kautta muokkautuvat ajattelu- ja toimintamallit, jolloin toimijan puheet ja teot lähenevät toisiaan. (Metteri 2012, 61, 63.)

Olennainen osa toimijuutta on Michael Bratmanin (2006, 4, 21) mukaan *self-governance*, jonka voi ymmärtää käsittämään yksilön itsemääräämisoikeutta ja autonomiaa. Yksilön toimijuus on siis pitkälti riippuvainen siitä, että hän kykenee itse hallitsemaan ja määräämään omia ajatuksiaan ja toimiaan. Brantman myös näkee yksilön päämäärätietoisena ja toimijuuttaan refleктоivana. Albert Banduran (1999, 214) näkemysessä taas korostetaan yksilön toimijuutta kykyjen ja pystymisen näkökulmasta. Hänen mukaansa toimijuuden ytimessä on yksilön itse oivaltama ”minäpystyvyys” (*self-efficacy*). Tämän minäpystyvyyden kautta yksilö kykenee motivoitumaan ja toimimaan, ei vain itsensä hyväksi vaan myös muiden ratkaisevien tekijöiden avulla. Itsemääräämiseen linkittyä olennaisesti myös kunnioittaminen. Toimijoiden välinen kunnioitus oikeuksia ja itsemääräämistä kohtaan nousee osaksi sosiaalista toimijuutta. Koeksemme itsemme arvostetuiksi, kunnioitetuiksi ja rakastetuiksi, on yksilöiden pyrit-



tävä toimijoina tavoittelemaan yhteistä hyvää, arvostuksen ja toisista välittämisen kautta. (Niemi, Kotiranta & Haaki 2011, 18.)

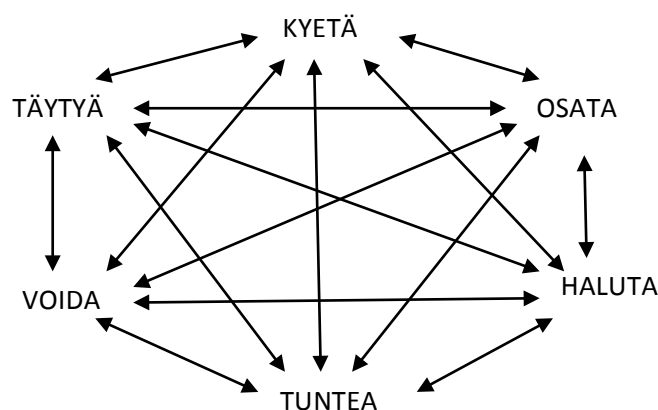
Sekä Brantman että Bandura näkevät toimijuuden etenevän kausaalisesti. Banduran (1999, 214) mukaan kausaalisuuteen linkittyvät kognitiivisuus, voimakastunteisuus sekä biologia. Näin ollen yksilön toimijuus on laajojen sosiaalisten rakenteiden vaikutusten alainen verkko ja yksilöt ovat sekä omien elämäntilanteidensa tuottajia että tuotteita. Brantman (2006, 25) sen sijaan uskoo toimijuuden kausaalisuuden olevan yksilön sisäinen ja tiedostamattomana tapana toimia. Yksilön halu voi selittää tämän tapaa toimia, mutta toimintaan tarvitaan aina jokin auktoriteetti sekä liikkeellepaneva voima. Tämä erottaa meidän vahvan refleктоivan toimijuutemme esimerkiksi eläinten heikommaksi nähtävästä toimijuudesta. Brantmanin ajatuksia toimijuudesta täydentää Banduran (1999, 214) käsitys yksilön ”minäpystyvyydestä”. Yksilön usko ja tietoisuus omasta ”minäpystyvyydestä” edistää halua huonoksi koetun toiminnan muutokseen kognitiivisten, motivoivien, affektiivisten ja ennen kaikkea valinnan prosessien avulla.

Toimijuuteen kytkeytyvässä keskustelussa on vahvasti mukana feministinen tutkimus. Sen mukaan toimijuuden käsite on aiemmin ymmärretty liian jäykäksi, päämäärähakuiseksi ja individualistiseksi. Toimijuus voidaan siis nähdä eri tavoin riippuen mistä näkökulmasta sitä tarkastellaan. Feministisessä tutkimuksessa toimijuutta lähestytään erojen ja vallan tarkastelun kautta. Feministisen teorian mukaan perinteisesti nähty toimijuus on käsitteen tasolla mahdollistanut ihmisen toiminnan analyysin paikantuneena sekä tilanteissa muuttuvana ilmiönä. Samanaikaisesti toimijuuden voidaan nähdä mahdollistaneen sukupuolen käsitteellistämisen tekemisenä sekä toimintana. Sukupuolet ovat rooleja, jolloin tarkastellaan olemista. Meillä on sukupuoli jonka mukaan käyttäydymme ja toimimme. Tämän mukaan olemme sitä miksi ruumiimme meidät määrittelee. Tätä ajatusta vasten on olemassa teoria siitä, että sukupuoli on jotain mikä ei ole automaattisesti meille luotua, vaan se rakentuu tekemisissämme sekä toiminnassa. Tämän ajatuksen mukaan sukupuoli muodostuu kulttuurin ja ympäristön toimintamallien kautta. (Ojala, Palmu & Saarinen 2009, 14–15, 17.)

## 2.2 Toimijuuden modaliteetit

Toimijuutta on mahdollista tarkastella toimijuuden modaliteettien kautta. Pekka Sulkusen ja Jukka Törrösen (1997) luoma käsite modaliteeteista on laajalti hyödynnetty sosiaalitieteissä erityisesti toimijuuteen liittyen. Modaliteetteja on käytetty paikantamaan sosiaalisen todellisuuden merkityksiä. Erityisesti siihen millaisia arvoja toimijoiden välisissä suhteissa esiintyy ja miten sekä mistä näkökulmista niitä ilmaistaan. Modaliteettien kautta on mahdollista jäsentää, miten toimija näkee oman toimintansa suhteessa tahtomiseen, osaamiseen tai ulkopuolelta annettuihin käskyihin. Modaalisuus siis nostaa esiin toimijuutta luovat lähtökohdat. (Hokkanen 2013, 61; Kaskisaari 2004, 133.)

Tekstejä ja niissä ilmenevää arvomaailmaa on mahdollista analysoida modaliteettien ja modaliteettiteorian avulla. Näitä modaliteetteja ovat tahtominen, tietäminen, oleminen, täytyminen, voiminen ja tekeminen. Jyrki Jyrkämä (2007) on siirtänyt Pariisin koulukunnan modaliteettiteorian tekstien ja niihin liittyvien merkitysten analyysistä toiminnan, toimintatilanteiden ja toimijuuden analyysiin. Tässä teoriassa puhutaan edellä mainituista modaliteeteista ”toimijuuden modaliteetteina”. Toimijuuden modaliteetit tarkoittavat kuutta toisistaan erillistä, mutta kuitenkin toisiinsa kietoutuvaa ominaisuutta. Toimijuuteen liittyvät modaliteetit ovat kyetä, osata, haluta, tuntea, voida ja täytyä. (Jyrkämä 2007, 206.)



Kuvio 1. Modaliteettien kudelma. (Jyrkämä 2007, 206.)

Kyetä modaliteetissa puhutaan tietyistä fyysisistä ja psyykkisistä ominaisuuksista. Tilanteesta toiseen vaihtelevasta ruumiillisesta toimintakyvystä voidaan myös puhua tässä ulottuvuudessa. Ihmisen sisäistämät tiedot, kyvyt ja pysyvät ominaisuudet lukeutuvat kuviossa osata modaliteetin sisään. Haluta on sidoksissa motivaatioon ja motivoituneisuuteen, tahtomiseen sekä päämääriin ja tavoitteellisuuteen. Täytyä modaliteettiin kuuluu fyysiset ja moraaliset pakottamiset ja rajoittamiset. Voida tulee ymmärrettäväksi osana mahdollisuuksia joita ihminen kohtaa elämänsä eri tilanteissa. Sulkunen ja Törrönen (1997) eivät pidä tunteita ja tuntemista modaliteetteina, vaan modaliteettien ketjuuntumisen lopputuloksena. Jyrkämä (2007) mukaan tunteminen on kuitenkin oma modaliteettinsa. Tuntee modaliteetissa on ihmisen perusominaisuuksiin liittyvää arvioimista, kokemista ja tunteiden käsittelyä. Toimijuus on sitä mikä syntyy kaikkien näiden modaliteettien yhteistoiminnasta ja tässä toiminnassa tapahtuvassa dynamiikassa. (Hokkanen 2013, 61; Jyrkämä 2007, 206–207.)

Sulkusen ja Törrösen (1997) keskeisiä modaliteetteja ovat täytyminen, kykeneminen, tahtominen ja osaaminen. Modaalisuus korostaa toimijuuden mahdollistumista sekä sosiaalisuutta. Modaliteetteja on mahdollista tarkastella vuorovaikutussuhteiden kautta. Subjektin oma luontainen ominaisuus saattaa selittyä vuorovaikutuksen ja suhteen kautta. Suhteella tarkoitetaan suhdetta ympäröivään tilaan, itseen ja toisiin toimijoihin. Ei ole olemassa heikkoa tai vahvaa toimijuutta, vaan modaalisuus tuo esiin toimijuuden eri asteita. (Hokkanen 2013, 61–62; Veijola 1997, 148.)

Modaliteettien kudelma (kuvio 1) uusiutuu asia- ja tilannekohtaisesti ollen sidoksissa aikaan. Toimijuuden nähdään usein rakentuvan vuorovaikutteisesti ja arkisesti. Samalla siihen vaikuttavat valta, normit ja olemassa olevat toimintakäytänteet (Hokkanen 2013, 62). Sosiaalisesti määrittävässä toimijuudessa on kyse myös muiden tilanteen toimijoiden modaliteettien yhteenliittymästä. Toimijuuden kontekstuaalisuus, paikallisuus ja tilannekohtaisuus ovat määrittäviä ominaisuuksia. Tätä vasten tulee ymmärrettäväksi asiakkuudenkin olevan vain yksi näkökulma ihmisen kokonaistilanteeseen. Ihminen on toimija myös sosiaalityön asiakkuuden ulkopuolella. Yksilön toimijuutta määritteleviä ominaisuuksia voivat esimerkiksi olla sukupuoli, luokka-asema tai kulttuurinen tausta. Ihmisen ominaisuudet taasen muokkaavat osaltaan asiakastoimijuuden syntyä ja muotoutumista. (Hokkanen 2013, 62.)

Toimijuuden modaliteetit kietoutuvat osaltaan subjektiuden kysymyksiin. Modaliteettien avulla on mahdollista tarkastella millainen subjekti on kyseessä. Modaalisuudet kertovat myös, millä ehdoilla jokin mahdollinen maailma tapahtuu ja käyttääkö toimija asioiden toteuttamiseksi omaa tahtoa ja osaamista vai tuleeko toimintaa määräävät käskyt ulkopuolelta. Käytännöllisten modaalisuuksien lajeina on pidetty osaamista, eli subjektin omien kykyjen mukaan määrittyvää toimijuutta, kykenemistä joka on tilannekohtaista, haluamista joka muodostuu subjektin omakohtaisista haluista ja täytymistä joka tarkoittaa pakonalaista toimijuutta. (Kaskisaari 2004, 132–133.)

Toimijuuden modaliteeteissa olennaista on, että osaamisen, kykenemisen, täytymisen, voimisen, haluamisen ja tuntemisen vuorovaikutukselliseen dynamiikkaan törmätään jatkuvasti. Ihminen on koko elämänsä näiden modaliteettien määrittelemissä tilanteissa. Voi olla yksilöitä jotka osaisivat toimia jollain tietyllä tavalla, mutta eivät tahdo tai päinvastoin. Yksilö saattaa haluta muutosta elämäänsä, mutta ei riippuvuuden tai muun pakottavan esteen vuoksi voi toimia näin. Erilaiset tilanteet ja toimijuuden modaliteetit saavat aikaan eräänlaisen kulttuurisen, aikaan ja paikkaan kietoutuvan, tilanteellisen modaliteettiavaruuden, jota voidaan lähestyä monin tavoin ja eri näkökulmista. (Jyrkämä 2007, 208.)

Paul Hogget (2001) on kritisoinut aiemmin mainittua sosiologista Giddensiläistä toimijuutta, koska se on hänen mielestään liian rationaalisuuteen nojaava ja sisältää monia heikkouksia. Hänen mukaansa on vaarana, että sosiaalipolitiikan saralla syntyy sellaista toimijuutta, joka ei tunnista ihmisen kokemusmaailman ristiriitaisia ulottuvuuksia. Jyrkämä (2007) on asiasta samaa mieltä ja hänen mukaansa toimijuuden modaliteettimalissa tulisi puhua ideaalista tai heikommasta refleksiivisyydestä. Toimijan, joka on esimerkiksi vakavasti muistisairas, ei voi olettaa refleктоivan tai olevan muutoin yhtä rationaalinen, kuin vastaavasti ihminen, joka on toimintakyvyiltään täysin vapaa tästä sairaudesta. (Hogget 2001, 37; Jyrkämä 2007, 215.)

### 3 SOSIAALITYÖN YTIMESSÄ

#### 3.1 Asiakassuhde

Asiakkuuden käsite ei ole itsestään selvä edes sosiaalityössä. Englanninkielinen termi *customer* on toisinaan esiintynyt *client* termin ohessa. On kuitenkin todettu, että sosiaaliviraston palveluita käyttävä henkilö ei omaa samoja vapauksia virastossa, kuin asioidessaan esimerkiksi tavaratalossa. Monet sosiaalityön palveluiden piirissä olevista henkilöistä, eivät vastaanota palveluita vapaaehtoisesti, vaan heidän elämäntilanteensa on heidät siihen ajanut. Yritettäessä ymmärtää tätä asiakkuuden käsitettä, ajaututaan väistämättä pohtimaan yhteiskunnan palvelujärjestelmää laajemmin. Onko palvelujärjestelmämme menossa siihen suuntaan, että palveluita tuotetaan vain ratkaisemaan tiettyjä ongelmia, eikä asiakasta nähdä kokonaisuutena? Entä kuinka nämä muutokset vaikuttavat sosiaalityön tehtäviin ja asiakassuhteen vaatimuksiin? Asiakkaan kokonaisvaltainen ymmärrys vaatii sosiaalityöntekijää vahvistamaan käsitystään siitä, kuinka yksilöt kiinnittyvät toisiinsa ja kuinka ongelmat ovat vain yksi puoli asiakkaan kokemuksista kokonaisuutena. (Doel & Shardlow 2006, 18, 20.)

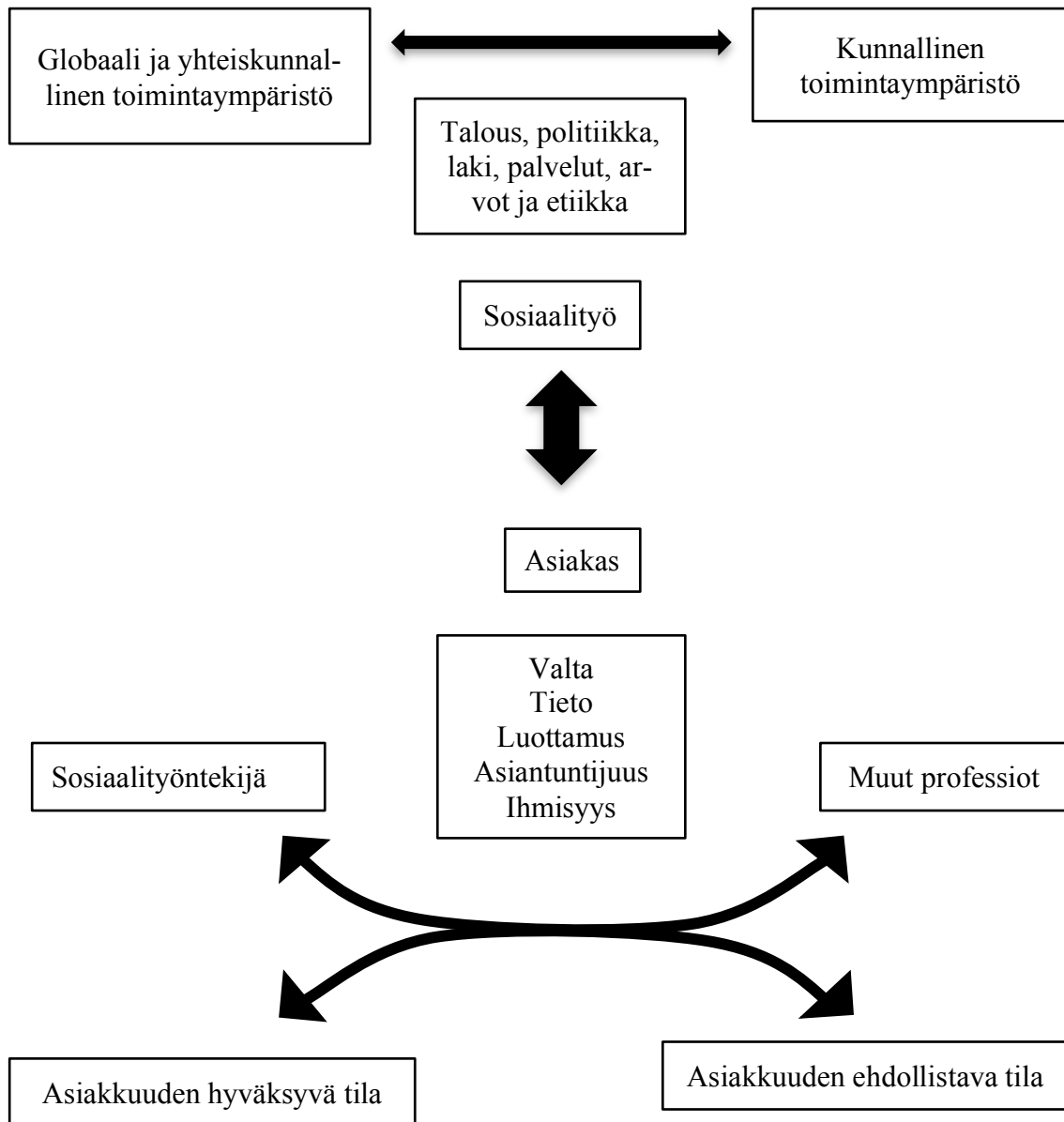
Pauli Niemelä (1993, 154–155) on tarkastellut ihmissuhdetta sekä ammatillista suhdetta sosiaalialalla ammattieettisenä kysymyksenä. Niemelän (1993) mukaan sosiaalialan etiikassa on kyse asiakkaiden inhimillisestä kohtelusta sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. Niemelä on analysoinut teoksessa *Sosiaalialan etiikka* (1993) ihanteellisia ihmis- ja ammattisuhteita. Näitä ovat muun muassa: *Ihanteellinen ihmissuhde*, jossa ollaan vuorovaikutustilanteessa kunnioittavassa ja arvostavassa suhteessa. *Ihanteellinen ammatillinen suhde* tarkoittaa suhdetta, joka on tieto- ja taitosuhde. Tällaisessa suhteessa toisella osapuolella on ammatillista tietoa ja taitoa enemmän kuin toisella. Suhteen vuorovaikutus perustuu asiantuntijavaltaan. Kyseessä onkin roolisuhde jossa asianosaista (asiakas) ja asiantuntijaa (ammattilainen) yhdistää kolmas tekijä, ongelma. Ihannetapauksessa asiantuntijalla on tietoa ja taitoa, jota ilman asianosainen ei voisi ongelmaa selvittää. Asiakkaan on näin ollen haettava apua asiantuntijalta, jolloin muodostuu apuun ja auttamiseen perustuva suhde.

Niemelän (1993, 156–157) mallinnuksessa mainitaan *Ihanteellinen ammatti- ja ihmishuht*, jossa on kysymys korkeatasoisesta eettisesti ammatillisesta suhteesta. Ihmissuhde on tässä keskiössä. Niemelä (1993) kuvaa tätä suhdetta ihmisarvoiseksi auttamissuhteeksi, jossa asiantuntija ei käytä ”ylivaltaa” asianosaiseen. Tieto- ja taitovaltaa tämä ei poissulje, vaan tässä suhteessa niitä käytetään ongelman ratkaisemiseen. *Ihanteellisessa ihmishuht ja semiprofessiosuhteessa* on kyseessä tilanne, jossa ammatillisuus ei ole välttämättä täysin kehittynyt tai on vaikea saavuttaa tietoa, joka tekisi ammatissa toimivan yliveritaiseksi. Tässä suhteessa voidaan puhua aktivoinnista ongelman ratkaisemiseksi.

*Ammatillinen suhte määrittää myös ihmishuhtetta* – tämä asiakassuhteen muoto on kyseessä kun puhutaan aidosta professiosuhteesta. Tällöin suhte on puoli- eli semisuhte ja sitä säätelee kyseessä oleva ongelma. Ongelmaa käsittelevä asiantuntija käyttää näin valtaansa asianosaista kohtaan, jolloin ongelman käsittely syrjäyttää asianomaisen ja asiantuntijan välisen suhteen. Viimeisenä suhteen muotona Niemelän (1993) mallinnuksessa on: *Ammatillisuudessa että ihmisyydessä vallitsee puoli- eli semisuhte*. Tässä suhteessa voi samanaikaisesti tapahtua molemminpuolisten suhteiden toimimattomuus. Niemelän (1993) mukaan tämä on sosiaalityössä eritoten vaarana, kun asiakkaaseen käytetään niin sanottua virastomaista valtaa. Tapauksessa, jossa asiakkaaseen ei ole muodostunut hyvää tieto-taitovaltaa, hänen käyttäytymisensä nousee keskiöön. Mikäli asiakas ei käyttäydy miellyttävästi, häntä saatetaan kohdella alentavasti. (Niemelä 1999, 157–159.)

Sosiaalityön asiakkuuden voi nähdä koostuvan laajasta yhteiskunnallisesta ja kulttuuri-sesta kokonaisuudesta, josta keskustellaan niin poliittisilla, juridisilla, organisatorisilla kuin professionaalisillakin tasoilla. Asiakkuuteen olennaisena osana linkittyvät myös talous, palvelut, arvot ja etiikka. Sosiaalityöntekijältä odotetaan rakenteellisuuden kanalta vaikuttavuuteen pyrkivää työtettä, sillä sosiaalityön tavoitteet ja toiminta vaikuttavat sekä asiakkaiden elämään että työn tekemisen ehtoihin. Parhaimmassa tilanteessa asiakas kohdataan aina oman elämänsä asiantuntijana ja muutoksiin pyritään asiakkaan lähtökohdista käsin. Valitettavan usein asiakkuus kuitenkin ehdollistuu rakenteellisten tekijöiden ja ammatillisten periaatteiden vuoksi. Anneli Pohjola ja Merja Laitinen (2010) ovat luoneet tämän tyyppisesti muodostuvaa asiakkuutta kuvaavan kuvion (ku-

vio 2). Kuvio kokoaa yhteen sosiaalityöhön keskeisesti vaikuttavat tekijät. (Pohjola & Laitinen 2010, 309–310.)



Kuvio 2. Asiakkuuden punokset (Pohjola & Laitinen 2010, 310).

Sosiaalityön ollessa instituutio, joka toimii yhteiskuntamme asettamissa raameissa ja lainsäädännön puitteissa, vaikuttavat sosiaalityön asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteeseen ja tulkintoihin siitä myös muut toimijat sekä esimerkiksi yhteiskunnallisen auttamisen ja kontrollin viitekehys. Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat ovat aina osa suurempaa kokonaisuutta, johon liittyy tietynlaisia yhteiskunnallisia tehtäviä tai velvoitteita, jotka määrittävät suhteen piirteitä. (Juhila 2006, 12–13; Rostila & Vinnurva 2013, 197.)

Sosiaalityön kautta voidaan tarkastella myös laajemmin yhteiskuntamme muutosta. Tämä tapahtuu tarkastelemalla asiakkaita ja kuinka heihin suhtaudutaan. Myös tarkastelemalla sosiaalityön asiakkaiden määrää saamme tietynlaisen kuvan ajasta jossa elämme. Voimme nähdä sosiaalityön asiakkuuden kehityksessä selkeät jaksot. Alkujuuret löytyvät vaivaishoidosta; holhoamisesta ja kurittamisesta. Jokainen oli vastuussa itsestään, mutta ymmärrettiin että on yksilöitä, jotka olivat vailla toisten huolenpitoa ja tarvitsivat apua. Nämä yksilöt sijoitettiin vaivaistaloihin. Tarkasteltaessa tätä 1800-luvun ”sosiaalityöntekijän” ja ”asiakkaan” välistä suhdetta voidaan melko yksioikoisesti todeta asiakkaiden olleen vailla vapauksia ja oikeuksia. (Juhila 2006, 13, 21–22.)

Vaivaishoidon holhoamisen ja kurittamisen rinnalle nousivat ajan saatossa kasvattaminen, valistaminen, pelastaminen ja vertaisuus. Vertaisuuden kautta rakentunut auttaja-autettava suhde olikin pian keskeisemmässä roolissa. Hiljalleen 1900-luvulle siirryttäessä alkoi sosiaalityön ammatillisuus vahvistua. Ymmärrettiin, että ongelmia kannattaa pyrkiä ennalta ehkäisemään ja puuttumaan niihin asteittain. Kontrolli alkoi myös nousta esiin. Tässä ajassa ”sosiaalityöntekijän” ja ”asiakkaan” välinen suhde vaihteli kunnolliseksi kansalaiseksi kasvattamisen ja kontrolloivan ojentamisen sekä kurinpidon välillä. (Juhila 2006, 24–33.)

Sosiaalityötä on useiden vuosikymmenten ajan tehty asiakkaita holhoavasta ja leimavasta rooliasetelmasta käsin. Hiljalleen on siirrytty yhä enemmän asiakkaan asemaa vahvistavaan työotteeseen ja käsitys asiakkuudesta on muuttunut. Sosiaalityön käytännöt ja sosiaalityöntekijäisyys ovatkin vahvasti sidoksissa asiakkuuteen. Jotta voi omaksua ammatillisia taitoja, sekä olla ammatillisesti pätevä, tulee tämä asia tiedostaa. Sosiaalityössä on olemassa monenlaisia asiakkuuksia. Tämän ymmärtäminen on tärkeää, koska erilaiset käsitteet määrittävät myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamista. Tänä



päivänä asiakas nähdään kansalaisena, kuluttajana ja yhteistyökumppanina. Sosiaalityön ja sitä kautta myös asiakkuuden muuttuessa, tulisi huomioida sekä aktiivisesti pyrkiä muokkaamaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä epätasapainoa koskien tietotaitoa, mielenkiinnon kohteita, autonomiaa ja asiakkaiden haavoittuvaisuutta. (Duyvendak, Hojitink & Tokens 2009, 31; Laitinen & Pohjola 2010, 8-9.)

Kirsi Juhila (2006) näkee asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisen suhteen jäsentyvän neljään erilaiseen muotoon. Jokaisessa näistä sosiaalityö paikantuu erilaisiin ja toisistaan poikkeaviin yhteiskunnallisiin tehtäviin. Juhilan (2006) ensimmäinen suhteen muoto on *liittämis- ja kontrollisuhde*. Tässä suhteessa sosiaalityöntekijä pyrkii liittämään asiakkaan yhteiskunnalliseen valtakulttuuriin, tarpeen mukaan kontrolloiden asiakasta tämän kohtaamien haasteiden mukaisesti. Asiakas on suhteessa objektina. Ensimmäinen Juhilan (2006) suhdemuodoista noudattelee myös Pauli Niemelän (1993) näkemystä, jossa *ammattillinen suhde määrittää myös ihmissuhtetta*. Tässä suhteessa sosiaalityöntekijällä on hierarkkisesti valtaa ja tietoa suhteessa asiakkaaseen. Juhilan (2006) suhteiden rinnalla voidaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta tarkastella Mark Doel'n ja Steven Shardlown (2006) mukaisesti. Heidän ensimmäinen määrittelynsä suhteesta on perinteistä näkökulmaa edustava. Suhde muodostuu asiantuntijan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, jossa vallan ja tiedon jakautuminen ei ole tasavertaista. Tämä luo sosiaalista etäisyyttä työntekijän ja asiakkaan välille. (Juhila 2006, 13–14; Niemelä 1993, 155; Doel & Shardlow 2006, 20.)

Toisena suhteen muotona Juhila (2006, 14) mainitsee *kumppanuussuhteen*. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde on tässä horisontaalinen ja elämän haasteita sekä muutostarpeita jäsennetään yhdessä. Kolmantena on *huolenpitosuhde*, jossa nähdään, ettei asiakas aina kykene itseään koskevaan päätöksen tekoon. Sosiaalityöntekijä toimii näin ollen tuen ja avun antajana esimerkiksi tarjolla olevien palveluiden avulla. Tähän näkökulmaan voidaan rinnastaa Doel'n ja Shardlown (2006, 20) markkinanäkökulma, jossa sosiaalityöntekijä toimii toisinaan palveluiden tarjoajana, mutta pääosin ostajana. Asiakas sen sijaan nähdään kuluttajan roolissa ja suhde on näin ollen kaupallinen. Viimeisenä suhteen muotona Juhilan (2006, 14) käsittelee *vuorovaikutuksessa rakentuvaa suhdetta*. Tässä suhteessa kummankana osapuolen roolit eivät ole muuttumattomia, vaan ne vaihtelevat tilanteesta ja institutionaalisesta yhteydestä riippuen. Tämä suhde voi pitää sisällään myös aiempien suhdemuotojen ominaisuuksia. Doel ja Shardlow (2006, 20) mai-

nitsevat kolmantena näkökulmanaan kumppanuuteen perustuvan suhteen. Sosiaalityöntekijän oletetaan tämän tason suhteessa sitoutuvan asiakkaaseen aktiivisen yhteistyön kautta. Keskeisenä ajatuksena on ymmärtää asiakkaan suhteeseen tuoma asiantuntijuus.

Juhilan (2006) muodostamissa asiakassuhdeprofiileissa voidaan havaita yhteneväisyyksiä Doel'n ja Shardlown (2006) kanssa. Kuitenkin molemmat jaottelut linkittyvät edelleen sosiaalityön perspektiiveihin, joiden toiminnan perustana painottuvat järjestelmä, vuorovaikutus ja yhteiskunnallinen tilanne. Palvelujärjestelmäkeskeisessä perspektiivissä sosiaalityö on lähtökohtaisesti yksilötyötä ja sitä kautta muodostetaan pohja kontrollointia painottavalle byrokratiatyölle. Tässä sosiaalityöntekijä käyttää viranomaisvaltaa suhteessa asiakkaaseen. Vuorovaikutukseen pohjautuvassa perspektiivissä sosiaalityöntekijän tehtävänä on tarjota asiakkaalle resursseja henkilökohtaiseen kasvuun ja itsensä toteuttamiseen. Viimeinen perspektiivi painottaa yhteiskuntakriittisyyttä, jonka keskiössä on vallitsevan yhteiskunnallisen järjestyksen ja sen ammatillisen toiminnan kyseenalaistaminen. Sosiaalityön tavoitteena on pyrkiä muuttamaan rakenteita yksilöiden si- jaan. (Raunio 2009, 186–191.)

Tänä päivänä sosiaalityötä tehdään pääasiassa jonkin tietyn organisaation alaisuudessa yksilökohtaisena asiakastyönä. Terapeuttisuuden näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta löytämään omia vahvuuksiaan, joiden avulla tämä kykenee mahdollisesti paremmin henkilökohtaiseen kasvuun, itsensä toteuttamiseen ja elämänhallintaan. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa, jossa asiakkaan toimijuuden kasvattaminen on keskiössä, korostuvat persoonallinen ja vuorovaikutteinen auttamissuhde, kunnioitus ja tukemisen arvot. (Raunio 2009, 185, 189.) Näitä suhteen näkökulmia tukee Riitta Hyytisen (2008, 92–93, 95–96) ajatus, että hyvän asiakassuhteen muodostumiseen vaikuttaa turvalliselta tuntuva työskentelysuhde, tasavertainen kohtaaminen, välittämisen aitous, toivon antaminen sekä työntekijän ammattimaiset ja samalla persoonallisuuden vaikuttamat vuorovaikutustaidot.

Tehtäessä työtä joka käsittelee ensisijaisesti ihmisten elämän ongelmia ja arkea, muotoutuu sosiaalityön ytimeksi työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiset. Sosiaalityötä ei näin ollen olisi olemassa ilman kohtaamisia ja asiakassuhteita. Sosiaalityön voidaan sanoa määrittäneen ja määrittävän siitä, miten sosiaalityöntekijät sekä asiakkaat kohtaavat toisensa, ja millaisia eri rooleja ja roolien muodostumista näihin kohtaamisiin liittyy.

Sosiaalityön asiakas voi olla sekä yksittäinen henkilö, että jokin ryhmä tai kokonaisuus. Asiakkaan määrittelyssä on keskeistä ymmärrys, ettei asiakasta ole olemassa ilman sosiaalityöntekijää. (Juhila 2006, 11–12.)

Asiakaslähtöisyyden kehittyminen on saavuttanut pisteen, jossa asiakkaan toimijuus tarkoittaa yhä enenevässä määrin sitoutumista, osallisuutta toiminnassa sekä parhaassa tilanteessa asiakkaan itseohjautuvuutta. (Hokkanen 2013, 56.) Asiakkaiden toimiva osallisuus on myös osa eettisesti kestävästä sosiaalityöstä. Lea Hennalan (2011) tutkimus osoittaa, että viranomaiset tahtovat osallistaa asiakkaitaan asiakasprosessin eri vaiheissa yhä enemmän, mutta osallisuuden toteuttamiseen ei ole riittävästi tietoa eikä taitoa. Voidaan pohtia, kuinka paljon äärimmilleen viety asiakkaan toimijuuden korostaminen lisää asiakasta vastuuttavaa toimintaa. Liisa Hokkasen (2013) mukaan näissä tilanteissa asiakkaan tulisi kyetä toimimaan kuten tilanteen tiedostava kuluttaja. Asiakkaan tulee tuntea tilanteessa olevat vaihtoehdot, punnita niitä ja ymmärtää toimintaansa liittyvät sivuvaikutukset ja seuraukset. Usein sosiaalityön asiakas on kuitenkin aiemman elämän kokemustensa vuoksi hiljainen, alistuva ja passiivinen toimija. (Laitinen & Niskala 2013, 13; Hokkanen 2013, 65.)

Sosiaalityössä kohdattavien asiakkaiden haasteiden ja ongelmien ratkaisuihin voidaan nähdä yhä enemmän vastuutettavan asiakasta. Asiakas nähdäänkin keskeisenä osapuolena pulmallisten tilanteiden ratkaisuvaihtoehtojen ideoinnissa. Tällainen asiakkaan osallistaminen muokkaa myös sosiaalityöntekijän tapaa toimia, joka edelleen vaikuttaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Voidaankin sanoa, että mitä enemmän asiakas nähdään hänen ja sosiaalityöntekijän välistä yhteistyötä ohjaavana toimijana, sitä monimuotoisemmaksi, joustavammaksi myös yhteistyön rakenteet kehittyvät. (Saikku & Karjalainen 1999, 33.) Osallisuudesta puhuttaessa on hyvä muistaa, että koko suomalainen yhteiskunta ja hyvinvointivaltio ovat rakentuneet alhaaltapäin. Asiakkaiden toimijuuden kannalta osallisuuden ylläpitämiseksi onkin sosiaalityöntekijöiden kehitettävä uusia työmuotoja, joiden avulla paremmin vastattaisiin asiakkaiden tarpeisiin. Kansalaiset ja kansalaisjärjestöt ovat toimineet pohjana useille nykyisistä julkisista palveluista, siirtyen yhdistysten toiminnasta hiljalleen kuntien tarjoamiksi palveluiksi. Kansalaisten osallistuminen ja osallisuus eivät olekaan uusia keksintöjä, mutta niiden ylläpitäminen ja sitä kautta lisääntynyt mahdollisuus vaikuttaa, on hankalampaa säilyttää. (Matthies 2013, 11.)

Asiakkaan toimijuuteen olennaisesti vaikuttavat siis vuorovaikutuksen ja kohtaamisen tai kohtaamattomuuden kysymykset. Olennaisena osana sosiaalityötä ovat asiakkaan mielipiteiden ja toivomusten huomioonottaminen sekä asiakkaan tasavertainen kohtaminen, oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaalla tulee aina myös olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Vuorovaikutuksen kautta asiakkuudessa määrittyvät yksilön käsitys itsestään ja elämänsä arvosta. Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen kautta nousee esiin myös merkityksellisiä tekijöitä asiakasprosessin toimivuutta ajatellen. Jaetun toimijuuden kautta voidaan yhdistää asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin pohjautuvaa hiljaista tietoa sekä ammatillista osaamista. (Laitinen & Niskala 2013, 11–12.)

Peppi Saikku (1999, 48) on kehittänyt tyypittelyä asiakkaan osallisuuden vaiheista. Tässä tyypittelyssä voidaan nähdä asiakkaan osallistumisen kehittymistä asiakassuhteen muodostumisen aikana ja prosessin edetessä. Saikun (1999) mukaan ensimmäinen vaihe on asiakas asiakirjojen kautta. Tässä vaiheessa asiakasta ei käytännön tasolla osallisteta, mutta asiakas nähdään osallisena sosiaalityöntekijän toiminnassa asiakirjojen välityksellä. Toisessa vaiheessa asiakas on mukana. Hän on fyysisesti läsnä, kun pidetään esimerkiksi neuvottelua. Tässä tilanteessa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, kertomassa sen hetkisestä elämäntilanteestaan. Asiakkaan kertoman perusteella sosiaalityöntekijät kykenevät tekemään paremmin työtään asiakkaan tilanteen parantamiseksi.

Kolmannessa asiakastyön vaiheessa asiakas osallistuu. Hän ei ole vain neuvottelussa istuva vieras, vaan oman elämänsä asiantuntijuuden lisäksi hänet osallistetaan päätöksen tekoon. Sosiaalityöntekijät eivät tee päätöksiä asiakkaan poissa ollessa, kuten toisessa vaiheessa. Kolmannessa vaiheessa pyritään osallisuuden kautta edesauttamaan asiakkaan kuntoutumista ja aktivoitumista. Osallistumisvaiheen jälkeen asiakas nähdään toimintaa määrittävänä tekijänä. Hän saa siis päättää, mitä asioita neuvottelussa käsitellään ja ketkä neuvottelussa on mukana. Tämä edellyttää sosiaalityöntekijältä vankkaa tietoa, että asiakas on riittävästi voimaantunut subjekti, joka kykenee päätöksen tekoon ja vastuunkantoon ilman muiden edun vahingoittamista. Neljännessä vaiheessa sosiaalityöntekijän rooli on enemmän konsultointia, tukea antavaa ja tiedottavaa. Saikku (1999, 49–50) ei ole varsinaisesti määritellyt viidettä vaihdetta, mutta hän pohtii, että se voisi olla asiakas kumppanina. Tämän vaiheen keskiöön nousevat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan

välisessä suhteessa vallan, vastuun ja asiantuntijuuden kysymykset. Kaikissa vaiheissa korostuvat asiakkaan voimavarojen kartoittaminen ja eteenpäin vieminen.

### 3.2 Työprosessit

Prosessimaisen ajattelun voidaan nähdä olevan osa perinteistä sosiaalityötä. Historiallisesti tarkasteltuna prosessiin kytkeytyvä sosiaalityön toimintamalli (katso kohdat 1-3 alla) on lähtöisin sosiaalityön teorian toiminnallisuutta korostaneesta koulukunnasta. (Payne 1996, 49.) Perinteinen näkökulma on, että sosiaalityön voidaan nähdä koostuvan prosessimuotoiseksi tapahtumien sarjasta. Näiden prosessiin kytkeytyvien tapahtumien tarkoituksena on auttaa asiakasta ratkaisemaan ongelmiaan. Yksinkertaisimmillaan sosiaalityön prosessin vaiheita ovat 1) vireilletulo, tiedonkeruu ja alkuarviointi, 2) asiakassuunnitelman luominen ja toteuttaminen sekä 3) arviointi ja asiakkuuden päättäminen. Prosessin vaiheiden voidaan nähdä linkittyvän toisiinsa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen kautta. (Glicken 2011, 33; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.)

Sosiaalityön asiakasprosessin käynnistyminen alkaa lähtökohtaisen tilanteen kartoituksella ja palvelutarpeen arvioinnilla, jotka ovat sosiaalityön ammatillista perusosaamista. Tähän sisältyvät myös tulevan yhteistyön ainekset. Tavoitteena on yhteistyössä asiakkaan kanssa selvittää mihin tekijöihin haetaan muutosta ja millä tavoin. Yhteistyön avulla voidaan pyrkiä muodostamaan toimiva asiakasprosessi. Yhteistyön lisäksi, olennainen osa toimivaa asiakasprosessia on sen vaiheiden yhteen nivoutuminen ja kokonaisuuden muodostuminen. Näin luodaan mahdollisuus päästä asiakkaan tilanteesta parhaaseen mahdolliseen palveluun ja tulokseen. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.) Morley D. Glicken (2011) näkee Malcolm Paynen (1996, 49) tavoin sosiaalityön prosessin koostuvan kiinteästi toisiinsa linkittyvistä tapahtumista. Hän myös korostaa asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja mahdollisten muiden toimijoiden välistä vuorovaikutusta osana sosiaalista järjestystä. Yksilöiden välinen toiminta vaikuttaa muihin, luoden tapahtumien sarjan eli prosessin.

Prosessit kohdentuvat sosiaalityössä yleensä joko työn tekemisen prosesseihin tai asiakkaan henkilökohtaiseen prosessiin kohti voimaantunutta subjektia. Makrotason sosiaalityön prosessin yhtenä päämääränä on pitää koossa palvelujärjestelmäämme. Mikrotasolla sosiaalityön prosessiluontoisuuden ytimessä taas on jäsentää asiakkaan vaikeuksia, vahvistaa asiakkaan elämänotetta sekä demonstroida millainen toisesta välittävä sosiaalinen kokemus voi olla. Käytännön tasolla sosiaalityön tehtävänä on sovittaa ihmisiä ja heidän ympäristöissään ilmeneviä palveluita ja näiden välisiä häiriötekijöitä yhteen. Palveluiden laatuun taas voidaan vaikuttaa toimivalla asiakasprosessilla. (Niskala 2008, 160; Kananoja, Lähtinen & Marjamäki 2011, 143; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.) Sosiaalityön prosessin keskeisinä elementteinä ovat siis asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemys lähtötilanteesta ja sen yhteinen arviointi (Kananoja ym. 2011, 144).

Sosiaalityön työprosessia yhteiskunnallisella tasolla tarkasteltaessa voidaan todeta, ettei sosiaalisia muutoksia saada aikaan pelkkiä asiantuntijoiden tekemiä toimenpiteitä tai ammattilaisten tarjoamia palveluita yhdistelemällä. (Kananoja ym. 2011, 143.) Asiantuntijuuden voidaankin nähdä muodostuvan Anita Sipilän (2011, 18, 20) mukaan tiedoista ja taidoista, jotka sosiaalityöntekijät itse kokevat työssään palveluiden ja toimenpiteiden tarjoamisen kannalta merkityksellisinä. Asiantuntijalla nähdään usein olevan erityisiä oikeuksia sekä valtaa. Vallan vaikutukset ulottuvat sosiaalityön työprosessissa valinnan jäsentymiseen ja pahimmillaan se säätelee toimintaa suoraan. Näin ollen valta voidaan nähdä sekä hyvänä että pahana. Kontrolloiminen sitoo vallan yleensä pahaksi kun taas sosiaalityöntekijän tekemät myönteiset päätökset ovat vallan käyttöä hyvän puitteissa. (Niemi 2013, 31–32.) Samasta asiasta puhuvat Merja Laitinen ja Anneli Pohjola (2010, 8). He kuitenkin korostavat, että kontrolliin liittyvä vallankäyttö voi olla myös positiivista. Kun valtaa käytetään tilanteessa joka ei ole hallinnassa, kontrolli voi olla kaivattu apu.

Kontrollin ja interventioiden sekä aktivoinnin ja huolehtimisen avulla tähdätään muutokseen ja asiakkaan elämäntilanteen parantamiseen. Työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa tämä tarkoittaa, että ammattilaiselle muodostuu asema, jossa hänellä on tietoa enemmän kuin asiakkaalla. Vallan kannalta tilanne ei ole huolestuttava mikäli valtaa käytetään oikein, asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Vuorovaikutteisen kanssakäymisen luonnollisena piirteenä kuitenkin on, että suhteessa voi vallita epäsuhta, joka

edesauttaa vallan muodostumista negatiiviseksi. Ammattilaisen aseman korostuminen luokin auttamissuhteeseen hierarkiaa, kontrollia ja jopa eettisesti arveluttavia kysymyksiä. (Pohjola 2002, 43.) Anthony Giddensin mukaan valta voidaan kuitenkin nähdä dialektisena. Tällöin tarkoitetaan toimimisen ja vallan välistä luontaista suhdetta. Dialektisessa valtasuhteessa valta on molemminpuolista ja sosiaalisen suhteen heikommassa osassa olevalla toimijalla valta on saatu suhteeseen sitoutumisen kautta. (Giddens 1984, 26.)

Ilmari Rostila ja Jukka Vinnurva (2013) pohtivat artikkelissaan, kuinka sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kumppanuus voi muodostua suhteessa sosiaalityön professionaalisuuteen. Mitä vaaditaan sosiaalityön professionaalisuudelta, jotta päästäisiin tilanteeseen, jossa asiakas osallistuu yhteistyöhön kumppanina, eikä asiantuntija käytä tiedollista valtaansa suhteessa asiakkaaseen. Lisäksi on huomioitava ja ennen kaikkea pyrittävä tunnistamaan sosiaalityön professionaalisuutta ylläpitäviä tekijöitä, joita ovat kontrolli, vallankäyttö sekä organisaatioiden toimintatapoihin liittyvät ristiriidat. Tärkeää on pohtia, kuinka kaiken tämän takaa voitaisiin nostaa sosiaalityön keskiöön asiakas ja tämän subjektiutta voimaannuttavat mahdollisuudet. (Rostila & Vinnurva 2013, 197–198.) Sosiaalityön prosessin lopputuloksen näkökulmasta valta on merkityksellinen osa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta (Hasenfeld 1987, 469).

Asta Niskala (2008) on tehnyt sosiaalityön prosessista ”Meidän malli”-nimisen jaottelun (taulukko 1). ”Meidän malli” on kuvaus suomalaisesta hyvinvointivaltion raamittamassa ympäristössä toimivasta sosiaalityöstä, jossa korostuu maaseutumainen työskentelytapa. Mallissa painottuvat vuorovaikutus (ydinprosessi) ja yhteistyönprosessi (aliproessi), joiden avulla luotua yhteisyyttä ja luottamuksellista suhdetta (toiminta) huolletaan. On luonnollista, että tässä työprosessissa luotu suhde muokkautuu asiakkaan tarpeista käsin neuvotteluiden ja lainsäädännön avulla. Prosessien kanssa samaan aikaan yleisiä sosiaalityön toimintatapoja kyseenalaistetaan, jolloin myös sosiaalityöntekijöiden työkuultuuri muovautuu ja haastaa arvoihin perustuvaa päätöksentekoa, lisäten kokonaisvaltaista työotetta. Ammatillisuuden ytimessä ovat tiedot, taidot ja arvot. Kriittisyydessä tarkasteluun ohjautuvat paradigmat, lait ja hallintomenettelyt. Reflektiivisyyteen sisältyvät joustavuus, luovuus ja metodisuus. Juuri metodisuuden kautta nämä kolme ulottuvuutta kytkeytyvät toisiinsa ja luovat mahdollisuuksia tarjoavan tilan sosiaalityön toiminnalle paikallisessa kontekstissa. (Niskala 2008, 160–161.)

Taulukko 1: Sosiaalityöntekijän työprosessin vaiheet ”Meidän mallissa”. (Niskala 2008, 161.)

YDINPROSESSI	ALIPROSESSI	TOIMINTA
Kohtaaminen	Yhteisyyden luominen	Kytkentä yhteiseen Paikan vaihto
	Asemointi	Asiakkaaksi alkaminen Valikoiminen sosiaalityöhön
	Suhteen synty	Kohtaavan kontaktin luominen Valtuutuksen antaminen
Jäsentäminen	Tilanteellinen kerronnan tukeminen	Luonnollisen kerrontatilanteen mahdollistaminen Yhteisöllisen muistin käyttö
	Paikallinen määrittely	Kuulosteleminen Paikantaminen Kyseenalaistaminen
	Kokonaisvaltainen tulkinta	Elämän eri tasojen tarkastelu Tiedon oikeellisuuden varmistaminen
Mahdollistaminen	Sopiminen	Työotteen valinta Reunaehtojen määrittely
	Motivointi	Laaja harkinnan käyttö Aktivoinnin avaaminen Vastavuoroinen vastuunotto
	Varmistaminen	Tarinoiva, refleктоiva ja kriittinen arviointi
Suhdetyö	Omana oloa	Suhteen luominen Luottamuksen vahvistaminen
	Työtä suhteissa	Yhteydenotto luomuverkostoon Kollegiaalinen tukeminen Sosiaalisen asiantuntemuksen käyttö palvelujärjestelmässä
	Suhteen sulkeminen	Suunnitelmallinen lopetus Prosessin arviointi

Muita asiakasprosessiin vaikuttavia tekijöitä ovat tilanne, valta, vuorovaikutus ja muutos. Lisäksi sosiaalityön tekemisen taustalla ovat aina arvot ja eettisyys. Nämä elementit ovat syvästi kytköksissä toisiinsa. Kun työprosessin etenemisessä on lähtökohtaisesti merkityksellistä korostaa asiakassuhteessa ilmenevää sosiaalista vuorovaikutusta ja toimintaa, joka tähtää ihmisten auttamiseen heidän vaikeissa elämäntilanteissaan, nousevat niiden takaa ihmisarvon kunnioitus sekä yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. (Niskala 2008, 50–51, 158; Kananoja ym. 2011, 143.)



Yhteiskunnan sosiaalisten olosuhteiden ja yksilöllisten elämäntilanteiden, toimintaedellytysten ja -kyvyn muutokset ovat moniulotteisia prosesseja ja vaativat aikaa. Muutosten toteutuminen vaatii ammattilaisen ja asiakkaan yhteistyötä, jolloin sosiaalityön prosessien voidaan nähdä koostuvan eripituisista yhteistyösuhteista. (Kananaja ym. 2011, 143.) Anneli Pohjola (2002, 44) on käsitellyt auttamissuhdetta ja suhteeseen osallistuvista käytettäviä käsitteitä. Käsiteparit ovat työntekijä – asiakas, auttaja – autettava, ammattilainen – maallikko, asiantuntija – tavallinen ihminen, tietäjä – tiedon vastaanottaja. Käsitepareja käytetään usein varsin huolettomasti, eikä tiedosteta niihin liittyvää vallan käsitettä. Tästä näkökulmasta valta nähdään mahdollisesti hyvänä, vaikka tämän tyyppinen ”huolettomuus” voikin vähentää ja haitata suhteessa luotavaa hyvää.

Vallan käsite tuleekin tiedostettavaksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa, sillä se on aina olemassa kun puhutaan auttamis- ja ihmistyöstä. Tässä kontekstissa valta nähdään positiivisena, asiakasta tukevana ja toimintamahdollisuuksia luovana asiana, auttaen asiassa eteenpäin pääsemistä sekä tavoitteiden saavuttamista. Vallan positiiviseksi muodostumista edesauttaa sosiaalialan arvoihin ja eettisiin ohjeisiin pohjautuva ymmärtäväinen työskentely. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus syntyy kohtaamisissa, jotka määrittävät toimijuutta ja vallan jakautumista suhteessa. Tästä johtuen sosiaalityöntekijän tulee tiedostaa millaisista ajatuksista, arvoista ja elementeistä sekä kohtaaminen että valta koostuvat. (Laitinen & Pohjola 2010, 8-9.) Sosiaalialalla vallan ilmenemismuodot ja käyttäminen tulee ottaa työskentelyssä huomioon. Palvelujärjestelmämme valtarakenteet muokkaavat pitkälti asiakkaan roolia sekä edesauttaen että rajoittaen osallisuutta. Asiakas ei voi toimia omassa asiassaan miten haluaa, vaan hänen tulee pitäytyä tietyissä toimintavaihtoehtoissa. Sosiaalialalla on kuitenkin vahva näkemys siitä, että asiakkaan elämään tulee puuttua mahdollisimman vähän ja suhtautumisen tulee olla eettisesti neutraalia. Moralisoiva suhtautuminen harvoin synnyttää hedelmällistä asiakassuhdetta. (Niemi 2013, 31–32.)

Luottamuksellisen suhteen saavuttaminen sosiaalityössä on ensisijaisen tärkeää ja se liittyy olennaisesti toimivan asiakastyön prosessin saavuttamiseen. Asta Niskala (2008) toteaa, että: ”toimiva asiakas-sosiaalityöntekijä-suhde ei synny itsestään, vaan sen luominen on osa sosiaalityöntekijän työprosessia”. Asiakkaan kanssa yhteisymmärryksen saavuttaminen on sosiaalityöntekijän työn kannalta keskeistä. Ymmärryksen kautta on mahdollista määrittää ja laatia suunnitelma ongelmatilanteesta yhdessä asiakkaan kans-

sa. Asiakkaalla olisi toivottavaa olla oma sosiaalityöntekijä, jonka kanssa hän voi asioida. Sosiaalityöntekijä toimii suhteessa myös vastuuhenkilönä, joka vastaa prosessin toimivuudesta ja asiakkaan saamasta palvelusta. Tällaisessa tilanteessa työntekijä tuntee ja tietää asiakkaan elämäntilanteen ja näkee kokonaiskuvan tilanteesta selkeämmin. Näin voitaisiin saavuttaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteen sitoutuminen ja toimiminen yhdessä yhteisten tavoitteiden eteen. Hyvän sosiaalityön kuvauksissa asiakastyön prosessin lähtökohtana on ollut asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen, jolloin asiakkaan elämäntilanteen monipuolinen käsitteleminen mahdollistuu. Vaikka asiakas on prosessin keskiössä, on tärkeää huomata, että asiakasprosessi tapahtuu aina tietyssä kontekstissa, jolloin yhteisöt ja rakenteet vaikuttavat osaltaan prosessin toimivuuteen. Asiakasprosessia voidaanakin pyrkiä vahvistamaan yhteisöjen kautta, työskentelemällä asiakkaan omassa yhteisössä. (Niskala 2008, 159; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.)

Asiakkaalle ei aina muodostu riittävän selkeää kuvaa siitä, mihin sosiaalityöntekijän kanssa tehtävällä yhteistyöllä pyritään. Prosessien toimivuuden kannalta tärkeää on pyrkiä avoimeen keskusteluun, jotta kaikki osapuolet tietävät mitä heiltä prosessin aikana odotetaan. (Kananoja ym. 2011, 144; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.) Aina työprosessi ei ole selkeästi yhdessä sovittu. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään, kun tarvetta ilmenee tai sosiaalityöntekijä voi jäädä seuraamaan tilannetta ja puuttua kun toimenpiteisiin on aihetta. Prosessin eri vaiheissa vetovastuu saattaa vaihtua. Tällaiset tilanteet ovat toisinaan perusteltuja sosiaalityön yksilöllisen luonteen vuoksi. Työskentelymallin tulisi kuitenkin aina olla yhdessä sovittu ja perusteltua asiakkaan elämäntilanteen näkökulmasta. (Kananoja ym. 2011, 145; Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tarkennetut tutkimuskysymykset ja aineiston keruu

Tutkimuskysymyksemme ovat tarkentuneet seuraavanlaisiksi:

- 1) Millaisista ulottuvuuksista muodostuu toimiva suhde asiakasprosessissa toimijuuden näkökulmasta?
- 2) Millainen on toimiva asiakassuhde?

Haimme tutkimuslupia Pidä kiinni® -ensikotien yhdistyksiltä. Osa yhdistysten johtokunnista käsitteli lupahakemuksen (liite 1) joulukuussa 2013 ja osa tammikuussa 2014. Tutkimusluvut myönnettiin kolmessa eri kaupungissa olevien Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluihin. Nämä kolme valikoituivat yksikössä olevien sosiaalityöntekijöiden määrän, työsuhteen keston ja tehtävänkuvan mukaan. Pidä kiinni® -yksiköiden ohjaajat ja sosiaalityöntekijät ilmoittivat meille haastatteluihin suostuvat asiakkaat. Asiakkaita tiedotettiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta vetäytyä tutkimuksesta ennen haastattelua. Jokaisen haastattelun aluksi kerroimme, ettei nimiä tai muita henkilötietoja paljasteta missään tutkimuksen vaiheessa.

Aloitimme teemahaastattelurungon (liite 2) suunnittelun tutkimuslupien myöntämisen jälkeen. Laadimme ensimmäisen version haastattelukysymyksistä sen perusteella mitä halusimme tutkimusongelmamme kannalta haastateltaviltamme selvittää. Tämän jälkeen siirsimme laatimamme kysymykset asiakasprosessin vaiheisiin ja pyrimme luomaan yksittäisistä kysymyksistä laajemman kehikon, jotta se noudattaisi teemahaastattelun periaatteita. Tämä auttaa myöhemmin analyysivaiheessa lähestymään litteroitua aineistoa jo osittain jäsenytyneenä (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48). Teemahaastattelurungon laatimisen ohessa mietimme valmiiksi tarkentavia lisäkysymyksiä haastattelun teemoihin liittyen.

Esihaastattelun tekeminen on tutkimuksen aineiston keruun onnistumisen kannalta merkittävää. Esihaastattelun avulla pyritään saamaan apua esimerkiksi kysymysten oikeamuotoisuuteen ja sanavalintoihin. Esihaastattelutilanteessa tarkoituksena on testata runkoa: teemojen järjestystä ja kysymysten muotoilua. Teemahaastattelulle esihaastattelulla

on välttämätön rooli. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 72–73.) Teimme esihaastattelun yhdelle Pidä kiinni® -yksikön ohjaajista. Hänen kommenttinsa ansiosta saimme muotoiltua osaa kysymyksistämme uudelleen ja tiedon haastattelun arvioidusta kestosta, joka oli noin tunti. Emme voineet käyttää koehaastattelussa Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijää, koska heidän oli määrä osallistua tutkimukseemme. Asiakkaan koehaastattelu ei ollut mahdollista, koska tutkimukseemme virallisesti osallistuvien asiakkaiden saaminen osoittautui melko haastavaksi.

Lähetimme haastattelurungon haastateltaville etukäteen, jotta he saivat tutustua siihen ennen haastattelutilannetta. Haastateltavat asiakkaat (n=7) olivat iältään 23–38-vuotiaita. Heistä yksi oli isä. Asiakkuuksien kestot vaihtelivat kolmen viikon ja neljän kuukauden välillä. Yksi asiakkaista oli asiakkuudessa toista kertaa. Haastateltavista sosiaalityöntekijöitä oli viisi ja yksi sosionomi (n=6). Sosionomi työskenteli haastatteluhetkellä sosiaalityöntekijän virassa. Sosiaalityöntekijöiden työkokemus Pidä kiinni® -yksiköissä oli kestänyt noin vuodesta jopa kymmeneen vuoteen. Heidän ikäjakaumansa oli 25–58 vuotta. Teimme haastattelut Pidä kiinni® -yksiköiden tiloissa ja aineisto kerättiin aikavälillä 20.1–21.2.2014. Valitsimme laadullisen tutkimusotteen, sillä sen voidaan nähdä olevan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, kun aineistoa kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164).

Haastattelut perustuvat tutkijan ja haastateltavan väliseen vuorovaikutukseen, josta halusimme luoda mahdollisimman tasavertaisen. Haastattelutilanteen luottamuksellisuus ja sen molemminpuolinen ymmärrys on tärkeää. Teemahaastattelusta puuttuu kysymysten tarkka muoto vaikka haastattelut ovat ennalta suunniteltuja, tutkijan alullepanemia ja ohjaamia. Haastattelijoina tehtävänämme oli ohjata keskustelua ja varmistaa, että kaikki ennalta suunnitellut teemat tulivat käytyä läpi jokaisen haastateltavan kanssa. Pyrimme motivoimaan haastateltavia ja tilanteen roolit olivat selkeät. (Eskola 2007, 33; Eskola & Suoranta 1998, 86, 88.)

Haastattelimme sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita erikseen. Haastatteluiden teemat olivat molemmille ryhmille samanlaiset. Kysymysten muoto oli joissain kohdin hieman erilainen. Asiakkaiden haastatteluissa pyrittiin tietoisesti välttämään ammattikieltä ja konkretisoimaan kysymykset arjen toimintaan liittyviksi. Esitimme haastateltaville lisäkysymyksiä tarpeen tullen tai haastateltavan pyytäessä tarkennusta kysymykseen. An-

noimme haastateltaville aikaa rauhassa pohtia vastauksia. Pyrimme luomaan haastattelutilanteista keskustelunomaisia ja omalla olemuksellamme vaikuttamaan turvallisen ilmapiirin syntymiseen. Mielestämme haastattelu sopi parhaiten tutkimuksemme aineiston keruumenetelmäksi, koska haastattelun avulla haastateltavan subjektiivisuus korostuu. Haastateltavalle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaamuotoisesti ja juuri sen verran kuin hän itse haluaa. Tutkimuksemme kohderyhmä nähdään herkkänä, joten tutkimusotteemme vaati meiltä tutkijoina sensitiivistä otetta. Haastattelun voidaan nähdä olevan yksi keino selvittää arkoja tai vaikeita aiheita, kun tilanteessa ollaan ihminen ihmiselle. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

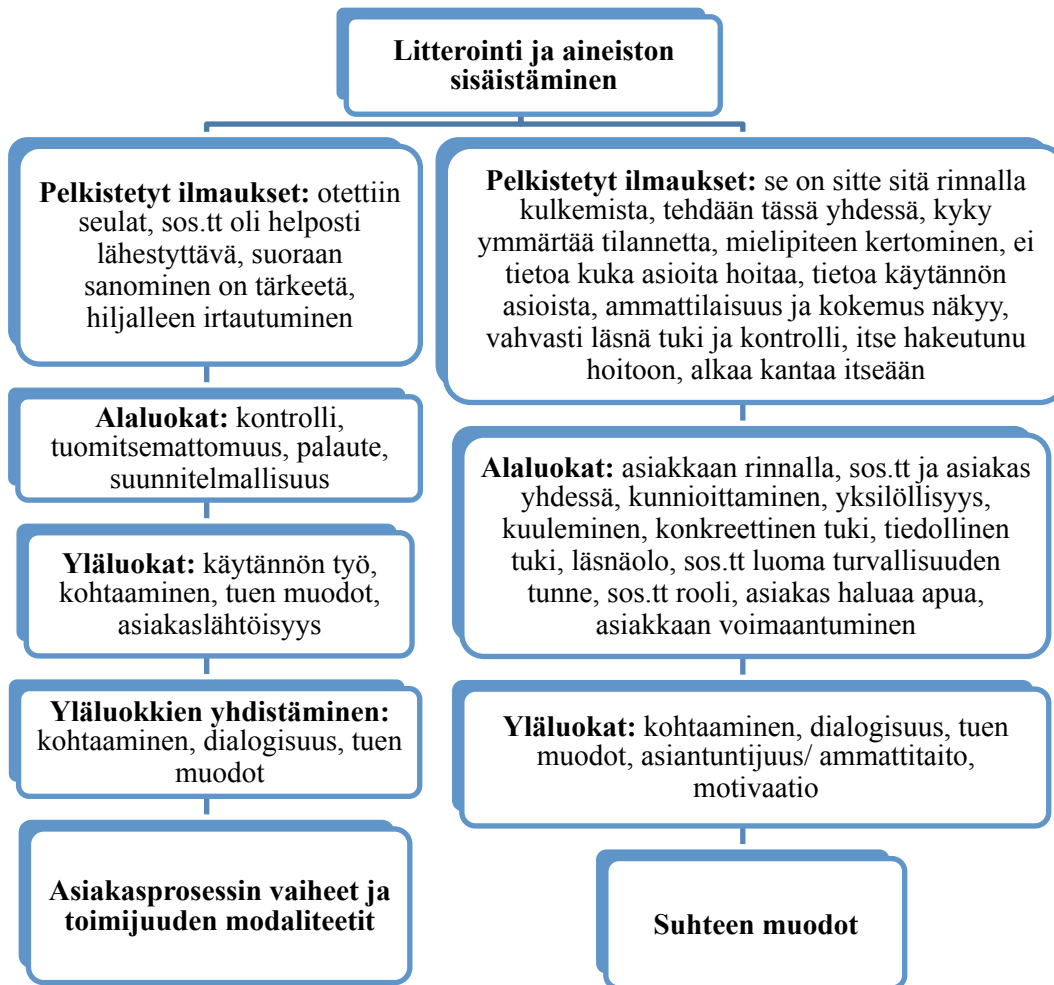
## **4.2 Aineiston käsittely ja sisällönanalyysi**

Nauhoitimme kaikki haastattelumme ja niiden kesto vaihteli 25 ja 75 minuutin välillä. Yhteensä nauhoitteita oli noin 9 tuntia. Nauhoitteet litteroitiin sanatarkasti ja kirjoitettuna sitä oli 108 sivua. Tutkimuksemme raportissa käyttämistämme aineisto-otteista olemme häivyttäneet murteet tunnistettavuuden estämiseksi. Haastatteluissa mahdollisesti mainitut nimet tai muut tunnistetiedot on myös merkitty tunnistamattomiksi. Litteroidut haastattelut merkittiin numerokirjainkoodin sattumanvaraiseen järjestykseen, erottaen kuitenkin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden vastaukset eri koodiryhmiin, esimerkiksi H1S ja H13A.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä laadullisessa tutkimuksessa, mutta sitä voidaan käyttää myös kvantitatiivisissa tutkimuksissa deduktiivisen päättelyn kautta. Tutkimuksemme on teoriasidonnaista. Laadullisessa tutkimuksessa teorian tarkoituksena on antaa tutkittavalle ilmiölle oikea näkökulma ja tutkimuksen yleisenä tavoitteena on ymmärryksen lisääminen sekä ilmiön hahmottaminen uudessa teoreettisessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 95; Anttila 1996, 165.) Kokonaisuutena sisällönanalyysissä on kyse hermeneuttisesta kehästä, joka alkaa tietyistä lähtökohdista palaten takaisin niiden uudelleen ymmärtämiseen. Kehän jatkuvuuden avulla tutkijoille mahdollistuu tutkimuskohteen syvempi ymmärrys. Teoriasidonnaisen sisällönanalyysin lisäksi tutkimuksestamme on löydettävissä myös aineistolähtöistä eli induktiivisten päättelyn logiikkaa. Tämä tarkoittaa, että aineisto toimii pohjana uuden teorian luomiselle. (Anttila 1996, 135–136.)

Aineiston sisällönanalyysia voidaan kuvata kolmivaiheisesti. Esimerkkinä tästä on Ian Dey'n (1993, 31) prosessimallinnus, joka koostuu kuvailusta, luokittelusta ja yhdistelystä. Yleensä aineiston käsittely aloitetaan litteroimalla nauhoitetut haastattelut esimerkiksi aineistoa kuvaaviksi tyypeiksi ja luokituksiksi. Luokittelun avulla voidaan myös saada tietoa tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Luokittelu ei kuitenkaan ole analyysia. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 18.) Tyypit ja luokittelut voidaan edelleen jakaa teemoihin. Lopuksi näitä teemoja vertaillaan keskenään. Aineistoa pyritään siis tiivistämään niin, että lopuksi voidaan löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin yleisessä muodossa. (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Viimeisenä vaiheena on raportissa tulosten ja niiden asioiden käsittely, joista tulokset johtuvat. Analyysissä olennaiseksi muodostuu jonkin näkymättömän ymmärtäminen ja näkyväksi tekeminen, jolloin pyritään tuomaan esille asioita, jotka eivät ole suoraan luettavissa aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104; Ruusuvuori ym. 2010, 19.) Aineiston analyysimenetelmää ei voida aina etukäteen määritellä. Voikin olla, että analyysivaiheessa tutkijalle selviää, miten tutkimusongelmat olisi todellisuudessa pitänyt asettaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.) Seuraavassa kuviossa (kuvio 3) havainnollistamme sisällönanalyysimme vaiheet.



Kuvio 3: Sisällönanalyysin vaiheet

Aloitimme pelkistettyjen ilmausten etsimisen asiakasprosessin vaiheiden mukaisesti. Keräsimme ilmaukset molemmilta haastatteluryhmiltä erikseen. Tämän jälkeen jaoinme ilmaukset yhteisiin alaluokkiin ja edelleen yläluokkiin. Tarkastelimme yläluokkien sisään jääneiden alaluokkien lukumäärää, josta pystyimme päättämään, että esimerkiksi aloitusvaiheessa sosiaalityöntekijöiden mainitsemat tuen muodot olivat määrällisesti vähäisempiä kuin asiakkaiden. Tähän pohjautuen olemme tulososiossa merkinneet taulukkoon 6 mitkä yhdistetyt yläluokat (toimivan suhteen ulottuvuudet) ovat olleet merkityksellisiä kussakin asiakasprosessin vaiheessa. Toimimme samalla tavoin käsitellessämme toista tutkimuskysymystämme ja siihen kiinnittyviä suhteen muotoja. Alaluokkia emme tämän kysymyksen kohdalla kuitenkaan tarkastelleet määrällisesti, sillä vastausten vertailu asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä ei ole tulosten kannalta olennaista pyrittäessä selvittämään millainen on toimiva suhde. Analyysin jälkeen tulos-

ten raportoinnissa merkityksellistä on asettaa tutkittu ilmiö uuteen valoon, tarkasteltavaksi uudessa kontekstissa (Ruusuvuori ym. 2010, 29).

### 4.3 Eettiset kysymykset ja tutkimuksen luotettavuus

Eettiset kysymykset ovat aina ajankohtaisia ja herkästi ajatellaan niiden olevan jollain tasolla itsestään selvyyksiä ja tulevan jo takaraivosta. Onko tällainen ajattelu kuitenkin osittain piittaamattomuutta? Kävimme juuri ennen tämän tutkimuksen aloittamista nuorisotutkimuksen menetelmiä käsittelevän kurssin. Siellä tuli mielenkiintoinen eettinen huomio esiin, jonka koemme kaikilla tutkimuksen tasoilla merkittävänä. Tätä kutsutaan nimellä ”eettinen pysähtyminen”. Käytännössä se tarkoittaa tilanteita tutkimuksen aikana, jolloin tutkija pyrkii aktiivisesti reflektomaan tutkimuksen eettisiä ongelmakohtia. On tärkeää huomioda, että eettiset mietinnät alkavat jo aiheen valinnasta ja voivat jatkaa vielä tutkimuksen päätyttyä.

Yksi merkittävä huomio on, että kaikkea ei voida, eikä tule tutkimusta tehdessä määritellä etukäteen. Mikäli pyritään siihen, että kaikki olisi etukäteen mahdollisimman hyvin määritelty ja suunniteltu, ei tutkijalle eikä tutkimukselle jää tilaa luovuudelle. Näidenkin asioiden pohtiminen on huomioitava tutkimuskohtaisesti. Samaisella nuorisotutkimuksen kurssilla on myös pohdittu, onko joku tutkimusmenetelmä toista luotettavampi. Mikäli tutkimuksen kohteena ovat ihmiset, voi kuka tahansa olla puhumatta totta tai vastata epärehellisesti kyselyihin. Voidaanko ikinä olla täysin varmoja vastausten luotettavuudesta? Tähän vaikuttaa varmasti myös kuinka tutkija itse ymmärtää eettisyyden. Mihän raja vedetään, kun loppuen lopuksi kaikkea voi pohtia äärettömästi. Tutkimukset pyrkivät aina uudenlaisen tiedon tuottamiseen. Tehokkuusajattelu saattaa kuitenkin toisinaan sumentaa tutkijan pään. Mielestämme on tärkeää etteivät tutkimukset ole niin sanotusti tekemällä tehtyjä vaan sellaisia, joilla on oikeasti merkitystä. Tämä luo itsellekin haasteita.

Tutkiessamme sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta tulee ottaa huomioon monta eettistä kysymystä. Olemme haastatelleet Pidä kiinni® -yksiköissä asiakkaana olevia, joka luo itsessään haasteita eettisyyden kannalta. Kyseessä ovat perheet ja yksi-



löasiakkaat, jotka ovat päihdekuntoutuksessa yhdessä lapsensa kanssa. Olemme todella herkällä elämän alueella, onhan kyseessä vanhemmuus. Haastateltavien tunnistettavuus on yksi tärkeä huomioonotettava seikka. Asiakkaiden sekä työntekijöiden tulee olla täysin tunnistamattomissa tämän tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tutkimuksessamme olemme käyttäneet nimitystä Pidä kiinni® -yksikkö kattamaan kaikki ensikodit ja avopalveluyksiköt, joissa haastattelut on tehty. Tällä keinolla saavutamme sen, etteivät kaupungit tule julki ja sitä myötä sekä sosiaalityöntekijät että asiakkaat pysyvät paremmin tunnistamattomissa. Tunnistamisen kysymys oli ehdottoman tärkeä tehdä selväksi heti alussa myös haastateltaville itselleen, jotta he pystyivät muodostamaan luottavaisen suhteen tutkimukseemme. Kuten Arja Kuula (2006, 205) kirjoittaa teoksessaan *Tutkimusetiikka*, voi olla että osa tutkittavista suostuu haastatteluun ja lähtee osaksi tutkimusta juuri siitä syystä, että tutkija lupaa haastateltavalle tunnistamattomuuden. Käytimme tutkimuksessamme haastateltavista koodeja tekstissä, jotta haastateltavat pysyivät tunnistamattomina.

Aineiston keruumenetelmä oli teemahaastattelu ja tallennusmenetelmä äänitiedosto. Äänitiedosto sisältää suoran tunnisteiden eli haastateltavan äänen. Tutkimusluvut tarvitsimme haastateltavilta sekä niiden alueiden Ensikotiliittojen johtokunnilta ja johtajilta, joilla haastattelut tehtiin. Tutkimuslupaan on kirjattu aineiston käyttötarkoitus, käsittely, käyttäjät, tietoturvaratkaisut ja jatkotutkimusten käyttöehdot. (Kuula 2006, 131.) Tämä on yksi syy siihen miksi tarvitsimme monta tutkimuslupaa. Meidän tuli noudattaa tarkoin tutkimuseettisiä periaatteita sekä kunnioittavaa kirjoitustyyliä tekstissämme. Koska tutkimme sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan välistä suhdetta, tuli meidän olla tarkkoina siitä, ettemme myöskään johdattele haastateltavia kysymyksillämme.

Aineistomme ei sisällä tunnistetietoja kuten henkilötunnuksia, nimiä tai osoitteita. Haastattelumme muodostui taustatietokysymyksiä lukuun ottamatta kysymyksistä, joilla haluttiin etsiä toimivan asiakassuhteen ulottuvuuksia. Kysymykset eivät koskeneet asiakkaan päihdehistoriaa, eikä sosiaalityöntekijöiden työ- tai koulutustaustaa. Haastatteluihin osallistuminen voi toisinaan nostaa haastateltavissa kielteisiä tai muita vahvoja tunteita esiin. Tämä vaati mielestämme meiltä tutkijoina kykyä purkaa tilanteet, jotta haastateltaville jäi ”hyvä maku suuhun” ja voitiin varmistaa onnistunut jatko tutkimukselle. Myös lopputulosten esittely osallistujille on mielestämme tärkeää. (Rauhala & Virokanas 2011, 239–242.)

Haluamme jättää itsellemme mahdollisuuden käyttää pro gradu -tutkimukseemme kerättyä aineistoa mahdollisesti jatkotutkimuksen saralla. Tästä syystä emme halua ankkuroida aineiston käyttöä vain tähän tutkimukseen. Valmista aineistoa tulemme säilyttämään Tampereen yhteiskuntatieteellisessä tietoaarkistossa. Aineiston käyttömahdollisuus on ainoastaan tämän tutkimuksen tutkijoilla.

Tutkimuksessamme toteutuu triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltaminen. Ideaalitulanteessa triangulaatio tarkoittaa monesta eri näkökulmasta tapahtuvaa asian tarkastelua. Perimmäisenä ideana triangulaatiossa on tutkimuksen luotettavuuden lisääminen sekä mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan luominen tutkittavasta ilmiöstä. Teoriatranguaatioissa tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan erilaisista teoreettisista lähtökohdista käsin. Triangulaatio voi tuoda esille monia eri tulkintoja, toisilleen vastakkaisia ja ristiriitaisiakin. Näin mahdollistetaan asetettujen ennakko-oletusten paikkansapitävyyden tai -pitämättömyyden osoittaminen. (Viinamäki 2007, 175–176, 183.)

Teoriatranguaation lisäksi tutkimuksessamme on ollut tutkijatrianguaatiota. Tämä tarkoittaa, että saman ilmiön äärellä on vähintään kaksi tutkijaa, joiden täytyy tutkimuksen aikana neuvotella havainnoistaan ja näkemyksistään. Aineiston hankinnasta, luokitelusta ja tulkinnasta sekä raportin kirjoittamisesta on päästävä yksimielisyyteen. Tämä voi ajoittain olla haasteellista, mutta kahden tutkijan näkemysten yhdistämisen kautta on mahdollista saavuttaa laajempia näkökulmia tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 1998, 70.) Perinteisen haastattelijahaastateltava asetelman sijaan meitä oli aineiston keruu tilanteissa tutkijatrianguaation mukaisesti kaksi haastattelijaa. Haastattelutilanteet ovat vuorovaikutustilanteita, joissa toisten toiminnan havainnointi on läsnä. Meille haastattelutilanne oli uusi, emmekä koe olevamme tutkijoina niin harjaantuneita, että olisimme välttämättä kysyneet täysin objektiiviseen havainnointiin. Havainnointia näemme kuitenkin olleen haastattelutilanteessa sen verran, että toinen pystyi lisäkysymyksiä esittämällä kysymään tarkennusta vastauksiin.

Litterointien avulla ei Nikanderin (2010, 433) mukaan tavoiteta alkuperäistä tunnelmaa tai havaintoja haastattelutilanteessa. Olemme litteroineet haastattelut sanatarkasti, ilman merkintöjä äänen painoista tai ei-verbaalisesta viestinnästä, koska meidän tutkimuksemme kannalta haastatteluiden asiasisältö oli puhumisen tapaa merkityksellisempää. Olemme kuitenkin analyttisen läpinäkyvyyden avulla pyrkineet tekemään aineistoam-

me näkyväksi aineisto-otteiden avulla ja samalla lisäämään tutkimuksemme luotettavuutta. Olemme luotettavuuden lisäämiseksi pyrkineet sisällönanalyysissamme kiinnittämään huomiota myös niin sanottuihin poikkeuksiin. Näitä ei ole syytä piilotella, sillä poikkeustapausten esiintuominen vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. (Ruusuvuori ym. 2010, 24.) Meidän tutkimuksessamme sisällönanalyysin kautta löytyneitä poikkeuksia havainnollistamme luvussa 5.3 olevassa taulukossa (taulukko 6). Poikkeuksia ovat tuloksissamme löydettyjen, tietyistä asiakasprosessin vaiheista puuttuvien ulottuvuuksien sisällöt, joihin voi kuulua asiakassuhdetta halvaannuttavia tekijöitä.

Tutkimus koostuu tutkijoiden tekemistä valinnoista. Tietynlaisella analyysimenetelmällä ja siihen kiinnittyvällä luokittelulla päädytään tietynlaisiin tuloksiin. Tutkimustuloksia voi siis olla yhtä monta kuin on tutkijoitakin. Yksilöiden tapa käsitteellistää ja ymmärtää ympäröivää maailmaa on erilainen. Tästä syystä meidän luokittelussamme yläluokkiin voi kuulua alaluokkia ja tekijöitä, jotka toisen tutkijan mielestä kuuluisivat eri yläluokkaan. Olemme pyrkineet kuvaamaan jokaisen tutkimuksen vaiheen mahdollisimman tarkasti, jolloin tutkimuksen läpinäkyvyys ja luotettavuus olisivat paremmin taattuina. Tämä mahdollistaa paremmin myös tutkimuksen toistettavuuden.

#### **4.4 Tutkijoiden työnjako**

Työnjakomme on ollut koko prosessin ajan tasapuolista. Näemme, että lähdetessä työskentelemään parina on tutkimuksen kokonaisuuden kannalta tärkeää, että olemme molemmat tietoisia työn kaikista vaiheista. Aloitimme työskentelyn perehtymällä kirjallisuuteen. Tämän jälkeen päädyimme työnjakoon, jonka mukaisesti Tea Jokinen keräsi tietoa kontekstiin liittyen ja Heini Nousiainen aloitti kirjoittamaan teoreettista kivijalkaa. Lopulliset teoriaosiot on kirjoitettu yhdessä, toisen tekstiä täydentäen. Tällä tavalla toimimalla pyrimme välttämään ”omalle tekstille sokeutumista” ja asioiden toistuvuutta.

Aineiston keruu on tapahtunut kokonaisuudessaan yhteistyössä. Olemme molemmat osallistuneet kaikkien haastatteluiden tekoon (n=13). Jaoimme haastattelutehtävän etukäteen päättämällä, että Heini Nousiaisen tehtävänä oli sosiaalityöntekijöiden haastattelu ja Tea Jokisen tehtävänä asiakkaiden haastattelu. Litteroinnin osalta työ jakautui niin,

että Heini Nousiainen litteroi ensimmäiset kuusi ja Tea Jokinen loput seitsemän. Aineiston esittelyyn liittyvät asiat ovat pääasiassa Tea Jokisen kirjoittamia. Eettisyyteen paneutuva luku on yhdessä pohdittua, mutta Heini Nousiainen on paneutunut siihen liittyvään kirjallisuuteen ja tehnyt kirjoitustyön.

Sisällönanalyysin osalta kävimme litteroinnit yhdessä läpi yhteneväisyyksiä alleviivaten ja luokitellen. Tea Jokinen keskittyi asiakkaiden ja Heini Nousiainen sosiaalityöntekijöiden litterointeihin sisällönanalyysin kaikissa vaiheissa. Alkuperäisilmaisut tulosten elävöittämiseksi ja raportissa esiintyviin taulukoihin (taulukot 2-5) etsimme yhdessä litteroinneista. Tulokset on yhteistyössä laadittu samaan tapaan vuorotellen kuin teoreettinen kivijalka.

Prosessin alusta alkaen olemme kirjanneet päiväkirjaan mitä olemme minäkin kuukautena tehneet. Päiväkirjan avulla pystyimme helposti myös paikantamaan esimerkiksi haastatteluiden teon aikavälin. Pohdintaa olemme tehneet koko prosessin ajan kirjaamalla ajatuksiamme työskentelyn edetessä. Lopullinen kirjoitustyö pohdinnan osalta on tehty yhdessä. Tutkimusraporttimme viimeistely on yhteistyön tulos.

## 5 TOIMIVA ASIAKASSUHDE

### 5.1 Toimivuuden ulottuvuudet

Tulososassa tuomme aluksi esille millaisista ulottuvuuksista muodostuu toimiva suhde asiakasprosessin eri vaiheissa (aloitus, tavoitteet, arviointi, lopetus) sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän näkökulmista. Mainitsemme jokaisen ulottuvuuden yhteydessä missä asiakasprosessin vaiheissa kyseinen ulottuvuus on korostunut sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta. Tämän jälkeen siirrymme esittelemään toimivan suhteen ulottuvuuksia asiakkaan toimijuuden näkökulmasta. Aineistomme sisällönanalyysin tuloksena toimivan suhteen tärkeimpiä ulottuvuuksia on kolme: kohtaaminen, tuen muodot ja dialogisuus. Vastatessamme ensimmäiseen tutkimuskysymyksemme käytämme analyysimme kehikkona Jyrki Jyrkämän (2007) toimijuuden modaliteetteja.

#### Kohtaaminen

Sisällönanalyysimme mukaan kohtaaminen ymmärretään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseksi kanssakäymiseksi. Kohtaaminen koostuu arjen hetkistä, joissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde muodostuu. Kohtaamisen merkitys toimivan asiakassuhteen ulottuvuutena, korostui haastatteluaineistomme perusteella aloitus-, tavoite- ja arviointivaiheessa asiakkailla. Sosiaalityöntekijöillä kohtaamisen ulottuvuus ei korostunut tavoitteiden luomisen vaiheessa. Saara Salon (2008, 36) mukaan toimiva vuorovaikutussuhde koostuu positiivisesta tunnesuhteesta, arvostuksen ja kuulluksi tulemisen kokemuksista sekä jaetusta arjesta, yhteisistä tavoitteista ja yhteisestä päätöksenteosta. Olemme luokitelleet Salon (2008) mainitsevat tekijät sisällönanalyysissä osaksi kohtaamisen ulottuvuutta. Yhdymme näin ollen aineistomme perusteella Salon (2008) näkemyksiin ja meidän tutkimustuloksemme ovat, että ensikohtaaminen asiakasprosessin alussa ja jatkuvat kohtaamiset arjessa läpi asiakasprosessin, vaikuttavat merkittävästi toimivan asiakassuhteen syntyyn.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen voidaan nähdä ongelmanratkaisuprosessina, joka parhaassa tapauksessa kertoo suuresta muutoksesta. Kohtaaminen syntyy ja tapahtuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa, mutta siihen vaikuttavat monet tekijät yhteiskunnallisesta yksilölliseen. (Laitinen & Kemppainen 2010, 138.)

Asiakkaan arvokas kohtaaminen on yksi tutkimuksemme keskeisistä tuloksista. Onnistunut kohtaaminen Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä voi saada aikaan myönteisiä vaikutuksia laajallakin tasolla. Kun yksilö kokee tulleen ihmisenä aidosti kuulluksi ja kohdatuksi vuorovaikutustilanteessa, saattaa tällä yksittäisellä kohtaamisen kokemuksella olla kannattelevia vaikutuksia tulevaisuudessa (Kulmala, Valkokivi & Vanhala 2003, 140). Ensikohtaamisen merkitys korostui aineistossamme sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden haastatteluissa. Eräs asiakas kuvasi haastattelussa ensikohtaamisen merkitystä seuraavasti:

*”Se vastaanoton semmonen...täällä tervehditään ja ollaan, et ”minä autan sinua” ja ”minä haluan et me hoidetaan sun asiat kuntoon” ja ”mistä me alotetaan”. Silleen, et sai sellasen fiiliksen et sua halutaan auttaa. Et vaik se on ihan muutama pieni sana ja tommonen..mut se suhtautuminen mikä on heti alussa ni se on tosi tärkeätä. Semmonen lämminhenkinen se oli, ei ollu inhottava.” (H13A.)*

Ensi- ja turvakotien liiton Tosi-projektissa on haastatteluiden kautta tutkittu asiakkaan ja perhetyöntekijän välisen suhteen muodostumista. Myös tämän tutkimuksen tuloksista käy ilmi ensikohtaamisen suuri merkitys toimivan asiakassuhteen muodostumisen kannalta. (Salo 2008, 39.) Kysyessämme sosiaalityöntekijältä, onko hänellä jokin tietty toimintamalli, jonka mukaan hän vastaanottaa asiakkaan Pidä kiinni® -yksikköön, vastaus oli:

*”Tosi merkityksellistä on, et sen hyvän suhteen saa luotua heti alusta alkaen, se ensikohtaamisen merkitys että minkälaisen hengen siellä tutustumiskäynnillä pystyy rakentamaan. Se on asianmukainen ja hyväksyvä se kohtaaminen ja kannustava tietenkin. Pyritään siihen et nyt saataisi asiakkuuteen meille.. saatais kuntoutumisprosessi käyntiin ja toivotetaan tervetulleeks, asiakas kokee itsensä tervetulleeks yhteisöön ja kun ensikotiin tullaan, niin siihen yritetään panostaa mahdollisimman paljon, on tulokahvit ja niihin osallistuu koko yhteisö ja toivotetaan sit asiakas -- et hän oikeesti tuntis itensä tervetulleeks ja merkitykselliseks, ja sais sen kuntoutuksen hyvin lähtemään käyntiin..siihen me pyritään - oloon että on hyvä tulla, yhteisöön ja uuteen ympäristöön.” (H5S.)*

Ensikohtaamisen jälkeen asiakkaalle annetaan aikaa rauhoittua ja pysähtyä kaikessa rauhassa. Tästä alkaa työskentely luottamuksen kasvattamiseksi. Luottamus herää hiljalleen, kun asiakas on saanut kaikessa rauhassa keskustella kuulumisista ja käsitellä tilannettaan. Luottamus on havaittu muun muassa Tosi-projektin tutkimuksessa haastateltavien kesken tärkeimmäksi suhdetta kannattelevaksi tekijäksi. Muita keskeisiä hyvän suhteen ominaisuuksia olivat avoin tunneilmaisu ja kohtaaminen ihmisenä ihmiselle.

Tosi-projektin perhetyöntekijöiden haastatteluiden perusteella vaikeassakin tilanteessa asiakkaaseen on mahdollista saada yhteys, kun on läsnä myös tunnetasolla ja auttaa jakamaan arjen hyviä sekä huonoja puolia. (Salo 2008, 39, 41, 43.) Arjessa läsnä oleminen ja kuunteleminen olivat meidän haastatteluidemme perusteella toimivan suhteen kannalta merkittäviä tekijöitä niin asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöiden mielestä. Eräs asiakas kertoi, että on erityisen tärkeää tietää sosiaalityöntekijän läsnäolosta Pidä kiinni® -yksikön arjessa, tämän toimiessa osana yhteisöä muun henkilökunnan tavoin. Sosiaalityöntekijän subjektiiviset ominaisuudet ja luonteenpiirteet koettiin tärkeiksi ja toimivan asiakassuhteen kannalta merkityksellisiksi.

Olemme aineistomme sisällönanalyysissä luokitelleet ansaitun luottamuksen osaksi kohtaamista, koska luottamuksen luominen alkaa ensikohtaamisesta ja se muodostuu läpi asiakassuhteen kaikkien asiakasprosessin vaiheiden aikana. Luottamuksen avulla sosiaalityöntekijästä tulee asiakkaan yhteistyökumppani ja luottamus ruokkii luottamusta. (Hyytinen 2008, 94.) Luottamus on olennainen osa hyvää asiakassuhdetta. Sen rakentaminen ja rakentuminen on kuitenkin usein varsin haasteellista. Tähän vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhtautuminen toisiinsa. Voiko toiseen luottaa ja kuinka arvokkaana tätä pidetään? Joka tapauksessa asiakas on oikeutettu hyvään ja asianmukaiseen hoitoon sekä huolenpitoon. Pidä kiinni® -yksikön asiakkaan luottamus ihmisiin on voinut kokea kovia kolhuja elämän aikana. Myös luottamus viranomaisiin on todennäköisesti joutunut koetukselle. Läsnäolon, kunnioituksen ja hyväksynnän kautta voidaan edesauttaa suhteen ja molemminpuolisen luottamuksen syntymistä. (Boelius 2008, 82–84.)

Huonot viranomaiskokemukset nousivat esille myös meidän aineistostamme. Monella asiakkaalla oli ollut huonoja kokemuksia viranomaisverkostoissa ja he kokivat, että nämä kokemukset vaikuttivat heidän asennoitumiseensa myös Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijään. Monet haastattelemamme asiakkaat kertoivat, että he ovat joutuneet arvostelun ja loukkaavan kohtelun kohteeksi aiemmissa viranomaiskohtaamisissaan. Ensikohtaamisen ja luottamuksen synnyn kautta he pystyivät kuitenkin kääntämään kokemuksensa Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijästä myös tulevaan. Eräältä asiakkaalta kysyttäessä vaikuttaako Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijään luotu toimiva suhde mahdollisesti jatkossa hänen suhtautumiseensa muihin viranomaisiin, vastaus oli seuraavanlainen:

*"Siis onhan sillä merkitystä.. mulla on jonkun verran kokemusta - - et ei oo ollu mitään semmosia kauheen kivoja tapaamisia..et oli tosi huono kuva sosiaalityöntekijöistä ja näin.. et kyllähän se aina paremmaks muuttaa sitä kuvaa et voi olla ihan erilaisiakin ihmisiä siellä ja semmosia jotka haluaa oikeesti toisille hyvää. Ensikodin sosiaalityöntekijästä välittyy semmonen et se oikeesti ajattelee mikä ois hyvää." (H13A.)*

On havaittu, että päihteiden käyttöön yhdistyy usein tietyn tyyppisiä ongelmia esimerkiksi vuorovaikutussuhteiden muodostamisessa tai käsiteltäessä omia tunteita. Jotta voidaan pyrkiä korjaamaan vuorovaikutustaitoja, tulee ensin ymmärtää kuinka asiakas ylipäätään rakentaa ihmissuhteitaan ja miksi ne eivät toimi. Usein taustalta löytyy tyhjyyden kokemuksia, elämän merkityksettömyyttä ja vaikeutta ylläpitää sekä säilyttää tärkeitä ihmissuhteita. (Salo 2008, 36.) Asiakasta ympäröivät viranomaisverkostot ja niihin aktiivisesti yhteyden pitäminen on osaltaan Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden työtä. Tämänkaltaista ammattitaidon kautta nousevaa tukea myös monet asiakkaat kaipasivat kokiessaan muun muassa viranomaispelkoa. Sosiaalityöntekijöiden näyttämän esimerkin kautta asiakkaat voivat oppia toimivien vuorovaikutustaitojen luomiseen ja ylläpitämiseen. Asiakkaiden toimijuuden kannalta on tärkeää, että asiakas kykenee vuorovaikutustilanteisiin muiden ihmisten kanssa. Sosiaalisten suhteiden ja verkostojen avulla yksilö vahvistaa omaa kykyään toimia elämänsä täysivaltaisena subjektina. Vuorovaikutustaitojen korjaamisesta eräs sosiaalityöntekijä kertoi näin:

*"Minusta se on iso saavutus. Kun täältä lähdetään, niin sitten kykenee asiallisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa toimimaan, niin ehkä kykenee muitenkin viranomaisten kanssa, jotka eivät joudu sitä kontrollia niin paljon työssään käyttämään. Se on hirveen iso saavutus, ja kiittävät sosiaalityöntekijöitään sitten loppupeleissä et ihan oikeesti ne on löytänyt ihan uuden suhteen siihen sosiaalityöntekijään." (H1S.)*

Päihteiden käyttö ja niiden näkyminen katukuvassa on arkipäivää sekä lapsille että vanhuksille. Päihteiden käyttö ja päihdeongelman hoito naisten kohdalla vaatii työntekijältä ymmärrystä, että kyseessä on ennemminkin lähestymistapa ja ajattelumalli kuin jokin työmenetelmä. Moralisointi ja tunteiden lataamat reaktiot harvoin johtavat toivottuun tulokseen. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijän tulisi olla tietoinen päihdetyön historiallisista näkökulmista sekä naisten yhteiskuntaan kytkeytyvistä rooleista, tehtävistä ja asemasta. Sosiaalityön näkökulmasta asiakas kiinnittyy perheeseen, sukuun, työhön, sukupuoleen ja -polveen sekä yhteiskuntaan ja kulttuuriin. (Boelius 2008, 69, 80, 81.) Haas-



tatteluissammekin asiakkaat nostivat tärkeäksi sen, että sosiaalityöntekijällä tulee olla tietoa päihderiippuvuuteen liittyvistä teoreettisen tason asioista. Monet asiakkaista kokivat, että päihdekuntoutusta tulisi olla Pidä kiinni® -yksiköissä enemmän.

Sosiaalityöntekijältä vaaditaan, että hän pystyy toimimaan työssään tiettyjen ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Kohdatessaan asiakkaan työntekijän tulee joka kerta kyetä ansaitsemaan asiakkaan usko siihen, ettei hän petä asiakkaan luottamusta vaan työskentelee asiakkaan hyväksi. Tuomitsemattomuus on tärkeää tunnistaa osana arvostavan kohtaamisen peruselementtejä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 153.) Erityisesti päihdetyön kontekstissa asiakassuhteen uskotaan rakentuvan arvokkuuden ja kunnioituksen kokemuksille yksilön elämäntilanteesta ja -historiasta riippumatta (Hyytinen 2008, 89–92). Tuomitsemattomuus edellyttää sosiaalityöntekijältä, että asiakasta ei tuomita tämän aiempien tekojen perusteella, vaan otetaan hänet vastaan sellaisena kuin hän siinä tilanteessa on (Laitinen & Kemppainen 2010, 163). Seuraavassa aineistotteessa sosiaalityöntekijä kertoo asiasta näin:

*”Päihdekuntoutumisen kanssa on olennaista se kunnioittaminen ja arvostaminen, että ei tuomita koska se on tosi haavoittavaa. Kun se muutenkin jo, itse tuomitsee itsensä ja häpee ja on syyllinen ja huonommuuden tunnetta ja kaikkee tämmöstä. Kannustetaan siihen, että sä oot ihan hyvä ja nähdään äiti sen päihdeongelman takaa, et siellä on ihminen jolla on päihdeongelma.” (H3S.)*

Molemmilta haastatteluryhmiltä tuli useasti ilmi, kuinka merkityksellistä on oikeanlainen, arvostava asenne toisiaan kohtaan. Asiakkaat kertoivat, että vaikka heillä saattoi olla ennakkoluuloja sosiaalityöntekijää kohtaan, he alkoivat ansaitun luottamuksen syntymisen jälkeen arvostamaan Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijät kokivat, että heitä kunnioitetaan yhteisössä. Sosiaalityöntekijöiden asennoituminen asiakkaisiin on merkittävässä asemassa luotaessa hyvää asiakassuhdetta. Negatiivinen suhtautuminen ei helpota päihteiden puheeksi ottamista ja moralisoivat asenteet saavat aikaan syyttelyä, jonka äiti kokee usein yksityisyyteen kajoamisena. (Andersson 2008, 35; Boelius 2008, 79.) Hyvä suhde ei ole itseisarvo. Tuloksia voi syntyä ilman intensiivistä suhdettakin, tärkeintä kuitenkin on, että asiakas on saanut tuen, kunnioituksen ja arvostuksen kokemuksia. Hyvän asiakassuhteen muodostuminen on pääosin sosiaalityöntekijän vastuulla, kaiken ei kuitenkaan tarvitse mennä kerralla oikein. Työskentelyssä voi tapahtua notkahduksia, mutta puhumisen ja asioiden ääneen sanomisen merki-

tystä ei tule unohtaa missään vaiheessa. Notkahduksista huolimatta jokainen asiakas tulee nähdä selviytyjänä. Refleksiivisyys ja osapuolten oman itsen kehittyminen on myös keskeistä hyvässä suhteessa. Sen lisäksi, että keskittyy muiden auttamiseen, on toisinaan myös keskityttävä itsen kehittämiseen. (Hyytinen 2008, 96–97, 99.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohdatessa toisensa, vuorovaikutukseen vaikuttaa mil-laiseksi kumpikin itsensä tilanteessa näkevät. Reflektoinnin merkitys kohtaamisen tilan-teissa tai niiden jälkeen koettiin sekä asiakkaiden, että työntekijöiden haastatteluissa tärkeäksi tekijäksi toimivan asiakassuhteen kannalta. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että omaa toimintaa tulee reflektoitua esimerkiksi haastavan tai vastaavasti erittäin onnistu-neen asiakastilanteen jälkeen. Heidän mielestään reflektointia tehdään työntekijöiden kesken riittävästi. Osa asiakkaista sen sijaan kertoi, että yhteisesti tuotettua reflektiota voisi Pidä kiinni® -yksiköissä olla enemmän. Valtaosa sosiaalityöntekijöistä kertoi ref-lektoivansa yksin, kun taas enemmistö asiakkaista reflektoi yhteisön kesken tai jonkin hoitoryhmän yhteydessä. Haastatteluaineiston perusteella voidaan sanoa, että oman toi-minnan reflektointi auttaa ymmärtämään toista ja helpottaa yhdessä työskentelemis-tä sekä toimivan suhteen syntymistä.

*”Ylipäänsä täällä yhteisökuntoutuksessa arvioidaan omaa toimintaa paljon, mut asiakassuhteen kannalta sitä tekee jatkuvasti. Oisinko mä voinu toimia jotenkin toi-sin ja mikä tässä nyt meni huonosti, miks se töksäytti vaikka takasin noin vaikka tarkotin hyvää ja..tai sitten taas..tämä menikin hyvin tämä keskustelu ja tämä pala-veri, et mikä siinä toimi hyvin jne.--toisaalta sitten just nimenomaan näitten asia-kassuhteitten kannalta, totta kai haluais et pystyis luomaan kaikkiin hyvän asiakas-suhteen.”(H5S.)*

Sosiaalityössä arvokas kohtaaminen vaatii sosiaalityöntekijältä kokonaisvaltaista arvo-osaamista, joka on sosiaalityön ydin. Sosiaalityön työprosessissa on tärkeää tunnistaa kuinka yhteiskunnalliset, kulttuuriset, poliittishallinnolliset ja taloudelliset tekijät vai-kuttavat työskentelyyn, sosiaalityöhön ja työntekijöihin sekä yksittäisiin asiakkaisiin ja kohtaamisiin arjen kokonaisuudessa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 138.) Sosiaalityön-tekijän rooli ja erityinen kyky nähdä suuria linjoja asiakastilanteissa nousi esiin haastat-teluissa. Ensikohtaamisen merkitys korostui tässäkin vastauksessa.

*” -- kyllä se tutustumiskäynti sitä aikalailla raamittaa, et pyrin aina osallistumaan siihen ja siitä asti luomaan sitä asiakassuhdetta ja tietenkin se aika paljon sitten sosiaalityöntekijänä kun ensikodissa on semmonen et pyrkii hallinnoimaan sitä asiakasprosessia niin paljon on yhteistyötä sinne viranomaistahoille. sillä lailla se ehkä määrittäy se asiakkuus sieltä viranomaistenkin kautta siihen asiakkuuteen.” (H5S.)*

Anneli Pohjolan ja Merja Laitisen (2010) kuviossa (kuvio 2) *Asiakkuuden punokset* asiakasprosessin kokonaisvaltainen hallinta näkyy. Kuvion mukaisesti on mahdollista tarkastella miten sosiaalityön ja asiakkuuden välinen suhde muodostuu ja mitkä tekijät suhteeseen vaikuttavat. Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen toimivan suhteen muodostumiseen voivat vaikuttaa yllä olevan aineisto-otteen perusteella myös ulkopuolelta tulevat velvoitteet ja asenteet.

### Tuen muodot

Irtautuminen päihteistä ja niiden kautta luodusta sosiaalisesta verkostosta ei ole helppoa. Voi myös olla pelottavaa alkaa tarkastella asioita uudesta näkökulmasta. Mennyttä elämää ei ole tarkoitus pyyhkiä pois tai unohtaa, vaan perimmäisenä ajatuksena on kasvaa ja ymmärtää miksi uusi päihteetön elämäntapa voisi olla parempi. Näiden asioiden kohtaamiseen asiakkaat tarvitsevat tukea ja asiakkaiden kanssa työskentelevien tulisi saada näkyväksi tämä uusi mahdollisuus työstää elämää ja tehdä uusia ratkaisuja. (Kammonen 2008, 8.) Yksi haastattelemamme sosiaalityöntekijä viittasi asiakkaiden identiteettiin ja työskentelyyn muutoksen tukemiseksi, jotta uudet sosiaaliset suhteet tulisivat mahdollisiksi.

*”Monesti asiakkailla on...se on saattanu mennä niin vahvasti sinne omaan identiteettiin asti se päihdeongelma, et ne sanoo itseään narkkariks vaikka suojelevatkin itseänsä. - - että auttaa myöskin ymmärtämään sitten varsinkin loppuvaiheessa sitä, just näin että hei olen entinen narkkari, että ei niin, että ne voi jättää taakse ja ne ei oo merkittäviä vaikka leikkiuistossa kun ollaan tutustumassa toisiinsa.” (H3S.)*

Erilaiset tuen muodot nousivat esiin asiakkaiden haastatteluista käsiteltäessä prosessin vaiheista aloitusta, tavoitteiden luomista sekä arviointia. Sosiaalityöntekijöiden osalta tuen muotojen ulottuvuus ei korostunut aloitusvaiheessa. Konkreettinen tuki, kuten vuokratilastoissa auttaminen ja bussikortin hankinta sekä ajoittainen lastenhoito, oli yksi tuen muodoista. Toinen tuen muoto oli tiedollinen tuki esimerkiksi toimeentulotuki asi-

oissa. Kolmantena oli henkinen tuki eli kuulluksi tulemisen kokemukset ja positiivisen palautteen saaminen. Henkisen tuen kautta mahdollistuvan emotionaalisen muutoksen lisäksi osa kuntoutumista on myös tietojen ja taitojen kartuttaminen, jossa työntekijän rooli on antaa neuvoja sekä jakaa tietoja (Hyytinen 2008, 101). Olemme aineistomme sisällönanalyysissa sisällyttäneet sosiaalityön suunnitelmallisuuden, kartoituksen ja tavoitteiden luomisen osaksi tuen muotoja. Erityisesti tavoitteiden luomisen vaiheessa tuen muodot koettiin merkityksellisinä.

Systemaattisen sosiaalityön asiakasprosessin tulisi perustua selkeään suunnitteluun, tavoitteiden määrittelyyn sekä kokonaisvaltaiseen asiakkaan elämäntilanteen kartoitukseen (Rostila 2001, 35). Nämä olemme luokitelleet kuulumaan osaksi tuen muodon ulottuvuutta. Merkittävä osa sosiaalityötä ja toimivia asiakassuhteita onkin työn onnistunut kohdentaminen siihen, että tiedetään: mitä yritetään saavuttaa, miten tavoitteet aiotaan saavuttaa ja milloin tavoite on saavutettu. Tavoitelähtöinen työskentely on muutostyötä. (Rostila 2001, 35-36.) Tavoitteiden asettaminen viranomaisen ja asiakkaan näkökulmasta voi kuitenkin olla varsin erilainen. Tavoitteisiin vaikuttaa luonnollisesti myös asiakkaan suhtautuminen päihteiden käyttöön. Työntekijät tavoittelevat asiakkaan raittiutta, mutta on tärkeää pohtia, onko asiakas itse valmis jättämään entisen elämän. (Hyytinen 2008, 89-92.) Aineistomme perusteella molempien haastatteluryhmien mielestä sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on toimivassa asiakassuhteessa tukea asiakkaita päihteettömyyteen asiakkaan itse sitä tavoitellessa. Haastattelussa kysyessämme asiakkaalta, mitä hyvää tai huonoa tavoitteiden luomisessa hänen mielestään oli, saimme vastaukseksi yllämainittuja hyvän sosiaalityön elementtejä:

*”Hyvää oli semmonen, et selkiytyi noille työntekijöille et missä mennää ja missä vaiheessa mä oon niinku menossa tässä näin ja mitä mäki haluaisin ja mitä mun pitää vielä työstää. - - Oikeestaan huonoa siin ei ollu mikään, et jos et sä sano mitä sä haluat ni eihän sua pystytä sillon tukeen, jos sä vaan ajelehdit tossa - ...ni se tietysti selkiytti tavallaan et mikä täs niinku homman nimi on, faktat pöytään ja näin.” (H8A.)*

Keskittymällä asiakkaan kanssa yhteistyössä määriteltyihin tavoitteisiin ja toiminnan muotoihin, voidaan tukea asiakkaan kykyä selviytyä, lisättyä hänen elämänhallintaansa ja muutettua tilannetta toivotuksi. Usko asiakkaan kykyihin sekä työskentelyn jatkuminen ovat keskeisiä tekijöitä toimivan suhteen muodostumisen kannalta. (Rostila 2001, 40-89.) Monissa haastatteluissamme sekä asiakkaiden että työntekijöiden puolelta, ko-

rostui asiakkaan osallistamisen keskeinen merkitys tavoitteiden luomisen ja niihin kiinnittymisen kannalta. Asiakkaan näkökulman esilletuominen oli tärkeää molempien haastatteluryhmien mielestä. Asiakkaat painottivat tavoitteiden realistisuutta ja sosiaalityöntekijät niiden pilkkomista. Oikeanlaisten tavoitteiden luomisen koettiin myös helpottavan sosiaalityöntekijöitä löytämään asiakkaille oikeat tuen muodot. Tavoitteiden luomisen vaiheessa yhteisesti kirjatut ja allekirjoitetut tavoitteet olivat asiakkaiden kertoman mukaan keskeisessä roolissa kuntoutumiseen motivoitumisen ja sitoutumisen kannalta. Yllä mainitut tuen muodot ovat nähtävissä myös osana psykososiaalista työtä. Asiakas nähdään vastuullisena osallistujana työskentelyn kaikissa vaiheissa ja käytännön toiminta sidotaan tavoitteisiin. (Granfelt 1993, 184–185.)

Sosiaalityöntekijät kertoivat haastatteluissaan, että arjessa tavoitteiden saavuttaminen helpottuu ja onnistumisen kokemusten kautta myös asiakkaiden itseluottamus lisääntyy. Osallistaminen kaikissa työskentelyn vaiheissa ja luottaminen asiakkaan asiantuntijuuteen omassa elämässään koettiin merkityksellisinä tekijöinä suhteen tasavertaisuuden vuoksi. Alun rauhoittumisella ja tilan antamisella on merkitystä myös suhteen syntymisen kannalta, kuten alla olevasta asiakkaan haastatteluotteesta voidaan havaita. Sosiaalityöntekijän näkemys alun työskentelystä linkittyy vastaavasti pitkälti kartoitukseen ja tavoitteiden pilkkomiseen.

*”Alkuunhan täällä käydään tutustumassa.. jutusteltiin yksikön toiminnasta.. totta-kai piti sitten itse kertoa taustatietoja ja muuta.. hirveen lämminhenkinen se vastaanotto oli. Talontavoille kertomiset ja opettelut totta kai oli, mutta.. ensimmäinen kuukausi varmaan annettiin tilaa..ja se on varmasti ihan hyvä kun on erilaisia ihmisiä, ehkä se on sitten kun aletaan syvällisemmin puhumaa ni..ehkä sen alun tarkastelun jälkeen voi sitten olla itselläkin vähän luottavaisempi mieli kun on kumminkin eläny täällä näitten ihmisten kanssa..” (H6A.)*

*”Haastatellaan asiakasta, käydään läpi tilannetta, kerrotaan meidän paikasta ja kysytään haluaako asiakas tulla ja sitoutuu siihen. Jos on selviteltävii asioita ni sitte niitä siinä selvitellään. - - meidän kannalta merkityksellistä on et saadaan siitä ihmisestä jonkilainen kuva. Et mikä sen tilanne on ja onko se soveltuva asiakas meille ja voi aatella et mein jaksosta on jotain hyötyä. Toki se et se (asiakas) saa selvän kuvan mihin se on tulossa se avoimuus varmasti, ettei liikaa hiillosta ja kysele et se saa kertoa sen minkä kertoo itsestään. - - suoraan kysyn et minkälaisia tavoitteita sillä itsellään on ja mitä se haluaa et sen elämässä tapahtuu sinä aikana kun se on meillä. Itsestään ne pitäis lähteä, miettii myös jos on vaikka tavoitteena päihitteettömyys ni mitä se konkreettisesti tarkoittaa.” (H9S.)*

Asiakasprosessin onnistumisen kannalta asiakkaalla tulee olla sopivasti tilaa edetä omaa tahtiaan. Luottamus asiakkaaseen ja prosessien etenemiseen on tärkeää, sillä auttamisellakin on rajansa. Kuntoutuminen harvoin etenee puolesta tekemällä, kuten eräs haastattelimamme sosiaalityöntekijä sanoi: ”puolesta me emme tee”. Asiakkaat eivät aina ole valmiita muutokseen tai kokevat ettei ole mitään syytä muuttaa aiempaa käyttäytymismallia. Työntekijän onkin osattava käsitellä keskeneräisiä, tarvitsevia ja kehittyviä asiakkaita. Asiakkaille on annettava aikaa etsiä itseään, jolloin myös työntekijöiltä odotetaan pysähtymistä. Refleksiivisyys edistää kohtaamisissa kehittymisen lisäksi tukemisen taitoja. Pakonomainen tarve auttaa sulkee pois asiakkaan tavoitteet ja ajatukset. On hyvä ymmärtää työntekijän roolin olevan rajallinen. (Hyytinen 2008, 104–105.)

Aineistomme sisällönanalyysin perusteella sosiaalityöntekijöiden haastatteluista oli löydettävissä ratkaisukeskeisyyden elementtejä osana tuen muotoja. Asiakasta motivoimalla ja yhdessä tutkimalla pyritään löytämään ratkaisuja muun muassa päihderiippuvuudesta irtautumiseen. Ratkaisukeskeisyys on käytännönläheistä ja tavoitelähtöistä. Sen avulla pyritään selkeisiin, ytimekkäisiin ja realistisiin tavoitekeskusteluihin asiakkaan kanssa. Keskusteluiden pohjalla on perustavanlaatuinen oletus siitä, että asiakas osaa jonkin verran ajatella, mitkä asiat parantaisivat hänen elämäänsä. Nämä asiat ovat usein sellaisia, että niihin tarvitaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ammattilaisen apua. Keskeisessä asemassa ratkaisukeskeisyydessä on tulevaisuusorientoitunut keskustelu, jolla tavoitellaan asiakkaan näkemystä ratkaisuista. (Dolan, 2009.) Sosiaalityöntekijöistä useampi kertoi haastatteluissaan herättelevänsä asiakkaan omaa ongelmanratkaisukykyä. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijän ei tulekaan suoraan kieltää tai antaa vastauksia. Tilanteissa lähdetään ennemmin korostamaan asiakkaan voimavaroja ja resursseja niissä asioissa, joihin asiakas itse haluaa muutosta (Trepper, McCollum, De Jong, Korman, Gingerich & Franklin 2007, 14). Seuraavasta asiakkaan aineisto-otteesta on löydettävissä ratkaisukeskeisyyden piirteitä.

*”Mä kysyin et voisinko mä olla 10min myöhässä, et mä olisin ollu spinningissä. Mut koska mul on kaks iltaryhmää jotka menee yli kaheksan. Ja on tehty sopimus et arkisin viikol saa olla vaan kaks kertaa yli kaheksaan ni.. se vaan kommentoi et ”onks sulla jotai muit ryhmii” ja sanoin et on, ni sit se tuli tavallaan selväks...”*  
(H10A.)

Tuen muodot ja niiden merkityksellisyys toimivan suhteen ulottuvuutena esiintyi sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden haastatteluissa. Tästä syystä jäimmekin pohtimaan Minna Mattila-Aallon (2013, 403) ajatusta siitä, miksi päihdekuntoutuksen nykykeskustelussa puhutaan hyvin vähän asiakasta tukevasta toiminnasta. Mattila-Aallon mielestä puhe on tukimuotojen sijaan keskittynyt päihdekuntoutusjärjestelmän hyväksi todettuihin käytäntöihin ja toimintamalleihin. Tästä syystä hän kysyy, mitä ja miten päihdekuntoutussuunnitelmia tulisi tulevaisuudessa laatia, jotta saavutettaisiin asiakkaan kannalta paras ja tarpeellinen tieto asiakkaan omista voimavaroista. Näiden voimavarojen tulisi tukea asiakasta sitoutumaan suunnitelmaan tavalla, joka tukisi hänen oman toimijuutensa muodostumista parhaalla mahdollisella tavalla.

Meidän aineistomme perusteella tällainen asiakkaan toimijuutta tukeva toiminta onnistuu Pidä kiinni® -yksiköissä juuri asiakaslähtöisyyden ansiosta; asiakas saa itse määrittää tavoitteet, joita kohti hän alkaa työskennellä. Sosiaalivirastossa asiakkaaseen niin sanotusti ylhäältä päin kohdistuvat muutospaineet raamittavat työskentelyä ja tavoitteita, eikä lyhyellä vastaanottoajalla välttämättä ehditä tutustua asiakkaaseen, jotta voimavarat saataisiin kartoitettua. Pidä kiinni® -yksiköissä on työn intensiivisyyden ansiosta aikaa muodostaa toimiva suhde, jota tuen muotojen ulottuvuus tukee.

### Dialogisuus

Dialogisuus on sosiaalityöntekijän ammatillisen työn keskeinen periaate ja se linkittyy asiakkaan paikkaan, asemaan ja osallistumiseen (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2012). Tarkasteltaessa sosiaalityön ammatillista toimintaa vuorovaikutteisena, asetetaan kyseenalaiseksi sosiaalityöntekijän ammattilaisuus tietojen ja toiminnan keskuksena. Asiantuntijuuden ei nähdä olevan vain sosiaalityöntekijän hallussa olevaa osaamista vaan tilanteessa muotoutuvaa ja osapuolten välille jakautuvaa. Lähestyttäessä asiakastyötä tätä kautta, korostuu dialogi ja asiakkaalla nähdään olevan samanklaiset oikeudet osallistua kuin sosiaalityöntekijällä. Sosiaalityöllä tähdättävään muutokseen voidaan pyrkiä esimerkiksi kumppanuuteen pohjautuvalla työskentelymallilla, jolloin sosiaalityöntekijä ei osoita muutoksen suuntaa, vaan päämäärien tulee olla lähtöisin asiakkaasta, asiakkaan toimijuutta korostaen. (Raunio 2004, 127–129.) Haastatteluaineistomme perusteella toimivan asiakassuhteen yksi ulottuvuus on dialogisuus. Dialogisuuden alaluokkia ovat asiakaslähtöisyys, työskentelyn läpinäkyvyys ja asiak-

kaan kanssa yhdessä tekeminen korostuivat molemmilla haastatteluryhmillä asiakasprosessin vaiheista aloituksessa, tavoitteiden luomisessa ja lopetuksessa. Arviointivaiheessa sosiaalityöntekijät ja asiakkaat eivät korostaneet dialogisuutta kuten muissa vaiheissa.

Dialogisuudessa on keskeistä, että asiakkaan omia käsityksiä ja toimijuutta kunnioitetaan, jolloin asiakas itse määrittää miten, missä järjestyksessä ja millaisella aikataululla hänen asioissaan edetään. Asiakkaan vastuunkatoa ja selviytymistä oman toiminnan seurauksista kasvatetaan hiljalleen tuomalla esiin itsemääräämisoikeuden merkitystä. Itsemääräämisoikeuden ohella myös osallistumisoikeus kiinnittyy asiakassuhteessa dialogisuuteen. Osallistumisoikeuden tavoitteena on lisätä asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa oman elämänsä päätöksentekoon ja toimintaan. (Raunio 2009, 93.) Itsemääräämisoikeuden kautta pyritään lisäämään asiakkaan oikeutta valita, niissä tilanteissa kun valinnoista ei ole uhkaa toisten oikeuksille. Haastatteluidemme perusteella itsemääräämis- ja osallistumisoikeutta ei tule viedä liian pitkälle, koska asiakkaat kaipaavat sosiaalityöntekijältä löytyvää asiantuntijuutta. Verrattain taas sosiaalityöntekijät kokevat, että heidän tulee osittain istua käsiensä päällä, jotta asiakkaan asiantuntijuus pääsee esiin. Sosiaalityöntekijän haastattelussa kysyttäessä hyvistä sosiaalityöntekijän ominaisuuksista ja taidoista, nousi esiin asiakkaalle annettava asiantuntijan rooli:

*"Ni mä aattelen et se tietynlainen käsiensä päällä istuminen on tässä se .. melkeen oleellisin juttu, et sit pystyy niinkö miettiä sitä että, yhdessä mietitään ja yhdessä tota ratkastaan tää homma. - - mä aattelen et ei voi olla asiantuntijana. Totta kai pitää olla sit semmonen niinkö ettei voi olla niinkää et "aaai emmä tiä yhtään miten tää asia on" että täytyy toki olla se, et saat sen luottamuksen.. - - et se on semmonen taitolaji kans, että pysy semmosena asiantuntijan roolissa, mut sitte myös luotettava siinä että et tää on näin ja meidän täytyy tässä asiassa näin tehdä." (H7S.)*

Haastatteluidemme perusteella asiakkaat kaipasivat sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta. Sosiaalityöntekijöiden kokiessa oman asiantuntijuutensa Pidä kiinni® -yksiköissä tehtävässä työssä vähäiseksi. Juuri tästä syystä sosiaalityöntekijöiden asiantuntijarooli on todennäköisesti Pidä kiinni® -yksiköissä tehtävässä päihdetyössä varsin vähäistä, ellei jopa olematonta. Ennen kaikkea työ keskittyy asiakkaan ja työntekijän väliseen tasaveroiseen ja dialogiseen suhteeseen, jossa autettava voikin auttaa auttajaansa. (Hyytinen 2008, 106.) Myös meidän aineistossamme oli tuloksia siitä, miten dialogisuus vaikuttaa toimivan asiakassuhteen syntyyn. Toimiva asiakassuhde oli parhaimmassa tapaa-



uksessa molemminpuolinen oppimisprosessi, joka toteutui yhdessä ihmettelemisen, pohtimisen, tutkimisen ja keskustelun kautta.

*”- täällä me taaperretaan ja ihmetellään samoja asioita, pullaa tulee syötyä liikaa” (H11S).*

Dialogisuuteen linkittyy olennaisena osana myös luottamus, avoimuus ja usko asiakkaaseen, jotka luovat pohjaa asiakkaan subjektiivisuudelle ja valtaistumiselle. (Raunio 2004, 83–84.) Dialogisuuden ulottuvuudessa keskeistä ovat asiakkaan voimavarat ja niiden pohjalta nousevat esiin erityisesti asiakkaan kuuleminen ja hänen luomistaan tavoitteista lähteminen. Voimavarakeskeisyys tarjoaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliselle toimivalle dialogiselle suhteelle hyvän lähtökohdan. Voimavarakeskeisyydellä tarkoitetaan asiakkaan voimaantumista tukevien puitteiden luomista, asiakkaan subjektiivoitumista ja sosiaalisten suhteiden sekä yhteenkuuluvuuden tunteen lisäämistä. Eri-tyisesti puitteiden luomisessa pyritään muodostamaan olosuhteita, joissa asiakas kykenee itse havaitsemaan omat vahvuutensa. Tämän ajatuksen takana on ymmärrys asiakkaan ja ympäristön välisestä suhteesta, joka Pidä kiinni® -yksiköissä asemoituu suhteessa yhteisöön. Osa valtaistumisen määritelmää on yksilön ja ympäristön välisen tasapainotilan ihanne. Näitä puitteita ei kuitenkaan voida luoda asiakkaan puolesta, vaan tämän on itse tultava työn objektista subjektiksi. Tämä edellyttää sosiaalityöntekijältä dialogisuuteen pohjautuvaa asiakaslähtöistä toimintaa ja uskoa asiakkaan onnistumiseen, jotta muutos voi tapahtua. (Rostila 2001, 40–42.) Voimavarakeskeisyyden puolia nousi esiin haastatteluissamme, kysyttäessä asiakkaalta tavoitteiden luomisesta ja siihen liittyvästä asiakaslähtöisyydestä.

*Tutkija: ”Miten niitä tavoitteita siun kanssa tehtiin, kuinka paljon siuta kuunneltiin?”*

*Asiakas: ”kyllä ihan minun sanomisten mukaan.. - - et he kyseli isoja kysymyksiä.. ja sitten tarkensivat vähän, että ootko tämmöstä asiaa esim miettiny, sitten mä kerroin.” (H2A.)*

Asiakasprosessi etenee vaiheittain ja dialogisuuden ulottuvuuden tekijät korostuvat eri vaiheissa hieman eri tavoin. Aineistomme perusteella toimivassa suhteessa dialogisuus koostuu vuorovaikutuksessa toisen osapuolen kuulemisesta, tilan antamisesta ja yhteisen ymmärryksen saavuttamisesta. Sosiaalityöntekijät kokivat, että toimiva asiakassuhde voi syntyä, kun asiakkaan asioista ollaan kiinnostuneita. Asiakkaat korostivat omista voimavaroista lähtevää dialogista työskentelyä, jossa suhteen molemmat osapuolet ote-

taan huomioon. Lopetusvaiheessa dialogisuuden ulottuvuus korostui muita toimivan suhteen ulottuvuuksia huomattavasti enemmän. Haastatteluidemme mukaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tulee yhdessä sopia asiakkuuden päättämisestä, arvioida saavutetut tavoitteet sekä käsitellä ajatus mahdollisesta seurannasta, jotta tulokset saadaan turvattu. Suunnitelmallinen asiakassuhteen päättäminen koettiin haastatteluiden perusteella toimivan asiakassuhteen kannalta merkityksellisenä sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Nämä osa-alueet ovat mielestämme dialogisuuden tärkeimpiä elementtejä.

### Toimijuuden näkökulma analyysin kehikkona

Asiakassuhteessa molemmat osapuolet ovat toimijoita, mutta meidän mielestämme asiakkaan toimijuus on muodostunut osittain verrattuna sosiaalityöntekijän toimijuuteen. Tämä johtuu siitä, että asiakkuutta tarkasteltaessa subjektiuden näkökulmasta yksilö ei ole täysin saavuttanut valtaistumistaan, vaan on vielä riippuvainen muista. Näemme, että sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on pyrkiä työssään lisäämään asiakkaiden toimijuutta kohtaamisen, tuen muotojen ja dialogisuuden avulla. Sisällönanalyysiamme tukee Merja Laitisen ja Anneli Pohjolan (2010, 8-9) käsitys siitä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen määrittää toimijuutta. Toimijuuden rakentumiseen vaikuttaa keskeisesti suhde sosiaalityöntekijään. Toimiva asiakassuhde ja asiakkaan toimijuuden vahvistaminen vaatii sosiaalityöntekijältä innostumista sitoutumista, iloa, toiveikkuutta, kunnioittamista, vilpittömyyttä, avoimuutta, aitoa välittämistä ja lähtökoh- taista luottamusta. Näitä ominaisuuksia on sosiaalityöntekijältä löydettävä, sillä asiak- kaan elämästä nämä ovat voineet puuttua jo jokin aikaa. (Hyytinen 2008, 103.) Mielestämme sosiaalityöntekijöille kohdistuvien odotusten rinnalla on oletus asiakkaiden si- toutumisesta.

Jyrki Jyrkämän (2007) mukaan on olemassa kuusi toimijuuden modaliteettia. Tulostemme perusteella asiakasprosessissa asiakkaan toimijuuden näkökulmasta niistä koros- tuvat viisi. Näitä ovat *täytyä*, joka nousee esiin prosessin alussa sekä tavoitteita luotaes- sa, *voida* modaliteetti ilmenee aloitus-, tavoite- ja lopetusvaiheissa. *Kyetä* on löydettä- vissä tavoitteiden luomisen vaiheessa. *Haluta* ja *tuntea* modaliteetit ovat löydetävissä kaikissa asiakasprosessin vaiheissa. Modaliteetti *osata* ei korostunut merkittävästi ai- neistomme perusteella. Tulkintamme perusteella tähän voivat vaikuttaa esimerkiksi

osalla asiakkaista ilmenevät arjen hallinnan pulmat. Tätä kuvaavat hyvin seuraavat aineisto-otteet:

*”- - mun mielestä nyt oli esimerkiksi toi mun tällöinen arjen sietäminen, mikä on meille alkoholisteille tosi vaikeeta. Kyl mä koen et mä sain siihen niinku palautetta” (H10A.)*

*”Hyvä et tääl on sitä et herätään ja on se aamukokous ja on se rakenne siin viikossa. - - Kun puhutaan käyttäjistä ni on sellasii ettei oo koskaan ollu duunissa tai semmosii et ei oo sitä arkee ja muutenki se arjessa selviytyminen on tän riippuvuus – sairauden on aika semmonen haaste et siit arjest oppii nauttii ja pitää kiinni ja niinku muuta.” (H12A.)*

Haastatteluaineistoissamme asiakkaat usein kokivat, että heillä on vaikeuksia aivan tavallisten asioiden hoitamisessa ja selvittämisessä. Samalla he olivat kuitenkin oppineet ymmärtämään tarvitsewansa apua ja tukea, jotta voisivat tulevaisuudessa hallita myös näiden vaikeiden asioiden hoitamisen. Eräs asiakas kertoi etenkin virallisten asioiden hoitamisen olevan haastavaa ja tämä sama ilmiö oli löydetävissä myös muusta haastatteluaineistosta. Haastatteluiden perusteella voidaan päätellä, että *osata* modaliteetin sisään Jyrkämän (2007) mukaan kuuluvat yksilön sisäistämät tiedot, kyvyt ja pysyvät ominaisuudet, eivät meidän mielestämme ole täysin yksilön hallinnassa.

*”Sais niinku esimerkiksi taloudelliset asiat..mulle asioitten hoito jostain syystä..vaikka tiiän kyllä että mitenkä ne niinku hoidetaan.. kaikki semmoset viralliset asiat niin..yritän vaan vitkutella ja pitkittää ja..samoin on monia semmosia asioita jotka on roikkunu vuosien ajan - -.” (H6A.)*

Alla olevaan taulukkoon (taulukko 2) olemme koonneet aineisto-otteet, jotka sisällönanalyysimme ala- ja yläluokkien kautta ilmentävät tiettyä modaliteettia mainitussa asiakasprosessin vaiheessa. Vaikka taulukkoon (taulukko 2) on valittu vain yksi modaliteetti on mahdollista, että kyseisen asiakkaan toimijuus on koostunut muistakin modaliteeteista. Tämän lisäksi meidän mielestämme kaikkiin asiakkaisiin vaikuttaa täytyä modaliteetin piirteet, koska asiakkaat ovat ulkoapäin tulevan kontrollin kohteena. Halusimme selkeyden vuoksi korostaa tietyn toimijuuden modaliteetin esiintymistä ja luonnetta suhteessa aineisto-otteeseen sekä asiakasprosessin vaiheeseen.

Taulukko 2: Toimijuuden modaliteetit

ALKUPERÄISILMAUS: ASIAKKAAT	ALA- LUOKKA	YLÄ- LUOKKA	TOIMIJUUDEN MODALI- TEETTI	PROSES- SIN VAI- HE
<i>"- - siis semmosta et kyl se on niin ku silleen et enem- mätki varmaan auttas mut ku mä oon ite nii omatoimine ja hoidan asiat ja lapsen tos sivus". (H8A.)</i>	Omatoimi- suus Luotto omiin kykyihin	Dialogisuus	Kyetä	Tavoitteet
<i>"Kyl mä koen et se kontrolli on sitä niinku et miten mei- dän arki täällä pyörii ja rullaa.. On ne kotiintuloajat ja.. - - kyl mä niinku koen et sellanen et niistä pidetään niinku kiinni niistä säännöis- tä mitä on luotu ja.. silleen koen että, kontrolloidaan ettei juoda tai ettei käytetä päihkeitä tai... (H10A.)</i>	Kontrolli	Tuen muodot	Täytyä	Aloitus Tavoitteet
<i>"- - aika paljon riittää itsellä se - - et niinku kolme kertaa viikossa se käynti siellä.. kun tapana on ollu, että minä jumahan tänne kotiin. Hel- posti ois ilman sitä yksikköä ni käydä silleen että minä täällä vaan..kotona tuota mahaa kasvattelin yksin ja..en kävis missään." (H4A.)</i>	Mahdollisuus Arjen sisältö	Kohtaami- nen	Voida	Aloitus Tavoitteet Lopetus
<i>"- - et onko tää nyt oikee hoitomuoto minulle, et olisko jotain parempia.. - - ku ei mua sit kiinnosta mikään yksilökuntoutus tai et täällä saa olla lapsen kanssa et se on iso juttu .. ja saanu mut ekaa kertaa yrittää ja olla näin pitkään niinku päihteen- tömnä - - et jos se moti- voivatekijä viedään multa pois ni sit on tosi iso riski retkahtaa." (H13A.)</i>	Motivaatio Reflektio	Tuen muodot	Haluta	Aloitus Tavoitteet Arviointi Lopetus
<i>"Niinku tuli semmonen olo, et tulee niinku kuulluks ja se on niinku tärkeä se.. se oma mielipide." (H6A.)</i>	Tunteiden käsittely Kokemus	Dialogisuus	Tuntea	Aloitus Tavoitteet Arviointi Lopetus

Olemme sisällönanalyysimme perusteella päätyneet lopputulokseen, että Pidä kiinni® -yksikössä asiakkaan toimijuus ei ole toimijuuden modaliteettien näkökulmasta täysin muodostunut, koska asiakkaat ovat riippuvaisia Pidä kiinni® -yksikön toimintaympäristöstä ja muista viranomaisista. Pidä kiinni® -yksikössä tehtävällä sosiaalityöllä pyritään vahvistamaan asiakkaiden toimijuutta, jotta asiakkaat pystyvät siirtymään objektin asemasta subjektina toimimiseen. Tämän jälkeen he osaavat Pidä kiinni® -yksiköstä lähtemisen jälkeen elää valtaistuneempina toimijoina. Vaikka toimijuuden modaliteetti *osata* on vain osittain muodostunut, ei voida tulla tulokseen, että asiakassuhteen toimivuus vaatisi tätä elementtiä osakseen. Toimiva asiakassuhde voi olla toimiva ilman osapuolten täyttä toimijuuttakin. Ulottuvuuksina toimivassa asiakassuhteessa ovat kohtaaminen, tuen muodot ja dialogisuus. Näiden osa-alueiden ollessa läsnä suhteessa ei ole merkityksellistä, ovatko toimijuuden kaikki modaliteetit toteutuneet.

## 5.2 Suhteen muodot

Toista tutkimuskysymystämme koskevassa sisällönanalyysissä tarkastelemme millainen on toimiva asiakassuhde käyttämällä Kirsi Juhilan (2006) luomia asiakassuhteen muotoja. Teoriaosuudessa olemme käsitelleet Juhilan (2006) lisäksi myös Pauli Niemelän (1993) luomia ihmis- ja ammatillisia suhteita. Useampia suhdeteorioita käsittelemällä olemme pyrkineet luomaan mahdollisimman monipuolisen kuvan siitä, miten sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta voidaan tarkastella. Niemelän (1993) suhteet ovat merkityksellisiä niiden eettisen näkökulman vuoksi. Eettisen näkökulman tuomme esille käsitellessämme huolenpitosuhdetta sekä liittämisen- ja kontrollisuhdetta. Peppi Saikun (1999) asiakkaan osallistamisen vaiheita käsittelemme kumppanuussuhteen ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen yhteydessä.

Olemme sisällönanalyysin kautta koonneet aineistostamme viisi yläluokkaa (tuen muodot, dialogisuus, kohtaaminen, asiantuntijuus/ ammattitaito ja motivaatio), jotka ovat haastattelemiemme sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden mielestä keskeisiä tekijöitä toimivan asiakassuhteen kannalta. Aineistomme sisällönanalyysissä olemme tarkastelleet mikä yläluokka toteutuu missäkin suhteen muodossa. Kolme ensimmäistä yläluokkaa ovat samat kuin ensimmäisen tutkimuskysymyksen yhteydessä käsittelemämme

toimivan suhteen ulottuvuudet. Näiden lisäksi olemme aineistomme sisällönanalyysin perusteella löytäneet asiantuntijuutta ja motivaatiota käsittelevät yläluokat. Asiakkaan motivaatiota korostavaa suhteen muotoa ei mielestämme ole löydettävissä Juhilan (2006) suhteen muodoista. Tästä syystä olemme luoneet uuden suhteen muodon, muutosorientoitunut suhde, Juhilan (2006) suhdemuotojen rinnalle. Olemme koonneet jokaisen suhdemuodon yhteyteen taulukon (taulukot 3-5), josta on nähtävissä valitsemamme aineisto-otteet kuvaamaan Juhilan (2006) suhteen muotoa sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän näkökulmasta.

### Huolenpitosuhde sekä liittämis- ja kontrollisuhde

Juhilan (2006) mukaan huolenpitosuhteessa korostuu sosiaalityöntekijän tarjoama tuki ja apu asiakkaalle. Meidän aineistossamme tätä esiintyi sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa. Asiakkaat kertoivat, että konkreettinen tuen saaminen oli heille tärkeää asiakassuhteen toimivaksi kokemisen kannalta. Liittämis- ja kontrollisuhteen elementtejä oli löydettävissä asiakkaiden puolelta erityisesti asiantuntijuuden näkökulmasta, kun taas sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa kontrollin muodot korostuivat. Liittämis- ja kontrollisuhde kiinnittyy sisällönanalyysissämme huolenpitosuhteeseen asiantuntijuuden ollessa asiakkaiden mielestä osa tukea. Sosiaalityöntekijöiden ammattitaito on suhteen toimivuuden kannalta merkityksellistä. Asiakkaan luottamus sosiaalityöntekijään rakentuu aineistomme perusteella osittain juuri sosiaalityöntekijän ammattitaidosta, tiedoista ja taidoista sekä tavasta tuoda ne näkyväksi asiakkaalle. Seuraavaan taulukkoon (taulukko 3) olemme koonneet aineistostamme sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän alkuperäisilmaukset, jotka ilmentävät osuvasti sisällönanalyysimme luokittelun kautta suhteen muotoa.

Taulukko 3: Huolenpitosuhde sekä liittämis- ja kontrollisuhde

ALKUPERÄISILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	SUHTEEN MUOTO
<b>Asiakas:</b> - -aika paljon käytiin sitä elämää läpi ja... - - no viimesin oli nytte sosiaalityöntekijä hoiti ton bussikorttiasian. - - kukaan ei tiennyt oikeen että mihin minä kuulun, kuka minun asioita hoitaa..toimeentulo ja näitä.. - - sosiaalityöntekijä sitte sitä selvitteli.” (H4A.)	Sos.tt:n tarjoama konkreettinen tuki	Tuen muodot	Huolenpitosuhde
<b>Sosiaalityöntekijä:</b> ” - - yleensä selvitetään sitte alkuun, on raha-asioita ja osotteen muutoksia ynnä muita tällöisiä käytännön juttuja.” (H7S.)	Sos.tt:n tarjoama tiedollinen tuki Läsnäolo	Tuen muodot	Huolenpitosuhde
<b>Asiakas:</b> ”Se et se tiukka ammatillisuus tulis sieltä ja et se kokemus niitten asioiden hoitamisesta ku ite on kuitenkin sen oman tapauksensa kanssa nii et ku kaikki on tuoretta ja uutta ja semmosta et et... Mitä enemmän se ammatillisuus ja kokemus näkyy ni tavallaan sitä luottamusta luo. - - On sellanen turvallinen olo et jos ne omat siivet ei kannu ni sitte siel on henkilö jolla on se ”know-how” siitä asiasta.” (H12A.)	Sos.tt:n luoma turvallisuuden tunne	Asiantuntijuus/ ammattitaito	Liittämis- ja kontrollisuhde
<b>Sosiaalityöntekijä:</b> ”Väkisinkin tässä meidän työssä on hyvin vahvasti läsnä niin tuki, että kontrolli. Et jatkuvastihan me joudutaan myös seuraamaan sitä missä voinnissa asiakas on. - - jos näitä esimerkiksi, retkahduksia on yhteisössä ollu, niin sitten sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa, soittaa myös sinne lastensuojeluun - - et se on sosiaalityöntekijän tehtävä pitää yhteyttä sinne lastensuojeluun.” (H1S.)	Sos.tt:n rooli	Asiantuntijuus/ ammattitaito	Liittämis- ja kontrollisuhde

Huolenpitosuhteessa näemme vallan olevan positiivista, koska huolta pitämällä ja suhteessa valtaa käyttämällä sosiaalityöntekijä tavoittelee asiakkaan parasta. Sisällönanalyysimme osoittaa, että asiakkaat kokevat huolenpitosuhteen elementit tärkeiksi muodostettaessa toimivaa asiakassuhdetta. Aineistomme sisällönanalyysin kautta on tulkittavissa, että sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa huolenpitosuhteen elementeistä korostuu asiantuntijuus, joka etäännyttää sosiaalityöntekijää asiakkaista enemmän verrattuna Pidä kiinni® -yksiköissä työskenteleviin ohjaajiin. Sosiaalityöntekijät korostivatkin useissa haastatteluissa yhteisökuntoutuksen merkitystä ja tilan antamista lähityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen muodostumiselle. Vastaavasti osa asiakkaista toivoo sosiaalityöntekijältä enemmän läsnäoloa asiakasprosessin aikana.

Juhilan (2006) liittämis- ja kontrollisuhteen elementtejä on noussut esiin Anita Sipilän (2011, 113) tutkimuksessa, johon osallistuneet sosiaalityöntekijät toivat esille yhden havaitsemistaan merkittävimmistä asiantuntijuuden ulottuvuuksista: ongelmatilanteiden jäsentämisen. Sipilän (2011, 115) tutkimuksessa korostuu sosiaalityöntekijöiden itsensä määrittelemä asiantuntijuus, joka koostuu tavoitteellisesta työotteesta ja neutraalista asiantuntijuudesta. Meidän aineistossamme oli löydettävissä viittauksia siihen, että sosiaalityöntekijät pyrkivät työssään hahmottamaan asiakkaan elämäntilannetta kokonaisuudessaan tavoitellen asiakkaan elämässä esiintyvien ongelmien ratkaisua. Tähän päästäkseen, sosiaalityöntekijät kokevat, että heidän tulee pysyä asiakkaista etäämmällä. Eräs sosiaalityöntekijä mainitsi tähän liittyen seuraavaa:

*”Mä oon aikasemmin tehnyt ohjaajan työtä, niin ohjaaja on tosi lähellä asiakasta. Mut sitten taas sosiaalityöntekijä on vähän kauempana asiakkaasta. Sitä kattoo vähän etäämpää ja näkee tavallaan sen.. siinä ohjaajan työssä on vaarana sokeutua tälle hetkelle.. Sosiaalityöntekijänä oon huomannu, että näkee paremmin sen mistä on lähetty mitä silloin on puhuttu ja mitä silloin on elämässä ja sitten miten se etenee. Sieltä kautta voidaan tehdä niitä nostoja että hei tämä asia on nyt lähtenyt muuttumaan että muistatko kun silloin ja sitä kuntoutumista isompina linjoina. Ja se ei oo yhtään paha juttu.” (H3S.)*

Olemme aiemmin teoriaosiossamme tuoneet esille Pauli Niemelän (1993) luomia ihmisuhteita sekä ammatillisia suhteita sosiaalialan ammattieettisenä kysymyksenä. Sisälönanalyysiä tehdessämme olemme huomioineet, että Niemelän (1993) ihanteellinen ammatti- ja ihmissuhde on samanlainen kuin Juhilan (2006) huolenpitosuhde. Vastavasti Niemelän (1993) ihanteellinen ammatillinen suhde pitää sisällään samoja elementtejä kuin Juhilan (2006) liittämis- ja kontrollisuhteessa.

Ihanteellisen ammatti- ja ihmissuhteen keskiössä on ihmissuhde, jossa sosiaalityöntekijän tiedot ja taidot toimivat asiakkaan ongelmanratkaisun tukena (Niemelä 1993, 156). Aineistossamme tämä kiinnittyy sosiaalityöntekijöiden työmuotoihin, joilla he pyrkivät tuomaan esille asiakkaan kykyä ymmärtää oman toiminnan vaikutuksia. Useat sosiaalityöntekijät kertoivat haastatteluissaan, että he harvoin esimerkiksi kieltävät asiakkaita toimimasta tietyllä tavalla. Sen sijaan he pyrkivät herättelemään asiakkaan kykyä päättää miten missäkin tilanteessa on oikein toimia. Eettisestä näkökulmasta ihanteellisessa ammatillisessa suhteessa sosiaalityöntekijällä on tietoa, jota asiakas tarvitsee. Eettisesti kestävä työskentelyn kannalta on tärkeää pohtia onko sosiaalityöntekijällä niin sanottua ”ylivaltaa” suhteessa asiakkaaseen oman asiantuntijuutensa kautta. Aineistomme



perusteella mikäli sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan selän takana, eikä toimi muutenkaan työssään läpinäkyvästi, toimivan asiakassuhteen muodostuminen on vaikeaa.

### Kumppanuussuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde

Haastatteluissamme kysyimme sekä asiakkailta että sosiaalityöntekijöiltä, kokevatko he asiakassuhteen olevan enemmän kumppanuuteen vai hierarkkisiin elementteihin perustuva. Molempien haastatteluryhmien vastauksissa kumppanuus korostui. Esimerkiksi Pidä kiinni® -yksiköissä käytettävä yhteisökuntoutus luo pohjaa kumppanuudelle, kun asiakkaan elämässä kohdattavia haasteita tutkitaan ja käsitellään lähtökohtaisesti yhdessä. Tasavertaisessa suhteessa tulee olla myös asiakkaan asiantuntijuutta, muun muassa omaa elämäänsä koskevassa päätöksen teossa. Kumppanuus vaatii, että yksilöllä on kykyä tarkastella omaa toimintaansa. Reflektoinnin merkitys toimivan suhteen kannalta koettiin haastatteluissamme tärkeäksi. Saara Salon (2008, 36-37) mukaan sosiaalialalla asiakkaiden kyky reflektoida omaa toimintaansa on vähäistä. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden tulisi kyetä rakentamaan vuorovaikutussuhdetta, jossa tapahtumia voidaan ennakoida, kaikki ymmärtävät sovitut asiat samalla tavalla, toisiin luotetaan ja ymmärrystä rakennetaan yhdessä. Aineistomme perusteella voimme todeta, että Pidä kiinni® -yksiköissä olevat asiakkaat refleктоivat toimintaansa aktiivisesti. Uskomme tämän johduttavan ainakin osittain yksiköissä tehtävän työn muodoista. Haastatteluissamme pohjalta asiakkaiden kyky reflektointiin ei ole heikkoa, mutta tietoisuus sen tärkeydestä ja vaikuttavuudesta avautuu Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien avulla.

Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde on alati muuttuva. Juhilan (2006) mukaan vuorovaikutukseen pohjautuva suhde sisältää roolimuuoksia ja suhteen rakentumiseen vaikuttavat institutionaaliset yhteydet. Meidän mielestämme kumppanuus sisältää vuorovaikutuksen elementtejä ja päinvastoin. Jotta suhteen osapuolet voivat kokea toiset ihmiset kumppaneikseen tulee suhteen rakentua vuorovaikutuksessa. Turney, Ward ja Ruch (2010, 244) ovat kirjoittaneet, että vuorovaikutussuhteessa työskentely on emotionaalisesti kuluttavaa sekä aikaa vievää. Myös haastattelimamme sosiaalityöntekijät kertoivat, että toimiva vuorovaikutuksessa rakentuva asiakassuhde voi olla henkisesti raskas prosessi. Asiakkaiden haastatteluissa vastaavaa ajattelua ei esiintynyt.

Keskeiseen asemaan naisten päihdehoidossa asettuvat sosiaaliset suhteet, sosiaalinen tuki ja perheeseen liittyvien kysymysten tärkeys. Kuntoutumisen onnistumisen kannalta on tärkeää huomioida naiselle itselleen merkitykselliset ihmissuhteet sekä roolit, siitäkin huolimatta että näihin suhteisiin liittyy väkivaltaa, alistamista ja muita yksilöä murentavia ja päihdeongelmaa edelleen ylläpitäviä tekijöitä. Asiakkaan itseensä ja tämän ihmissuhteisiin liittyvät ristiriidat sisältävät usein voimakkaita tunteita. Sosiaaliseen tukeen ja verkostoon linkittyvät aspektit ovat usein asiakkaan elämässä merkityksellisiä, eikä niitä voi siksi päihdehoidossakaan ohittaa. (Karttunen 2013, 235.) Kumppanuussuhteen muodostuminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä voi aineistomme perusteella olla haastavaa, sillä asiakkaiden aiemmat suhteet ovat voineet koostua pääasiassa kontrollin elementeistä. Myös äitiyden ja vanhemmuuden roolit voivat olla uusia. Valtaosa haastattelemistamme äideistä oli Pidä kiinni® -yksikössä ensimmäisen lapsensa kanssa.

Minna Mattila-Aalto (2013) on tutkinut toimijuutta sosiaalisena ilmiönä. Tässä on kyse yksilöiden ja heitä ympäröivän maailman välisestä vastavuoroisuudesta. Päihdekuntoutuksen kontekstissa tämä tarkoittaa, että vuorovaikutussuhteiden merkityksen arvioivat lopulta kuntoutuksen toimijat itse. Tähän arviointiin ei vaikuta, onko vuorovaikutus tapahtunut kuntoutusjärjestelmän puitteissa tai onko kuntoutukseen osallistunut ammatilainen asiantuntija vai joku muu kuntoutumiseen positiivisesti vaikuttanut osapuoli. (Mattila-Aalto 2013, 378.) Haastatteluaineistossamme oli tulkittavissa, että asiakassuhteen vastavuoroisuus ja kumppanuus jäivät todennäköisesti syntymättä mikäli asiakas on päättänyt, ettei hän halua suhdetta sosiaalityöntekijään. Tätä kuvaa mielestämme hyvin seuraava aineisto-ote:

*”Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijä on inhimillinen, se voi johtuu ku sitä näkee useemmin. Mut en mä silti sitä tunne yhtään.. mä oon vähän tällänen, mä en haluu sitä vielä niin lähelle, ja en usko et päästäkään.” (H8A.)*

Teoriaosiossamme on tullut ilmi, että sosiaalityötä ei olisi olemassa ilman kohtaamisia ja asiakassuhteita. Sosiaalityöntekijöitä ei myöskään ole ilman asiakkaita. (Juhila 2006, 11–12.) Meidän aineistoomme pohjautuen voidaan asiasta olla samaa mieltä ja ajatella, että toimiva asiakassuhde muodostuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa, molempien ollessa aidosti läsnä ja avoimena myös toisen asiantuntijuudelle. Toimijuuden ja vallan voidaan nähdä jakautuvan osapuolten välillä näissä kohtaamisissa. Meidän aineistomme perusteella asiakkaan toimijuuden muodostuminen ongelmista irtautunee-

na on työskentelyn kohteena. Toimiva kumppanuussuhde on osapuolia kuunteleva, kunnioittava ja läpinäkyvä. Sosiaalityöntekijä kulkee asiakkaan rinnalla asiakasta ohjaamalla ja neuvomalla. Molempien haastatteluryhmien kertomana aineistossamme korostui, että puolesta tekeminen heikentää asiakkaan toimijuutta ja asiakassuhteen toimivuutta. Toimivassa vuorovaikutukseen pohjautuvassa suhteessa asiakkaat kokivat, että sosiaalityöntekijä on helposti lähestyttävä, ymmärtäväinen sekä hänellä on aiempaa kokemusta päihdetyöstä. Haastattelemiemme sosiaalityöntekijöiden mukaan toimivassa kumppanuussuhteessa asiakkaaseen pyritään vuorovaikutuksen kautta luomaan aito kosketus ja olemaan samalla tasolla asiakkaan kanssa. Tällöin suhteen kaikilla osapuolilla on valtaa, vastuuta ja oikeuksia. Taulukossa 4 havainnollistamme edellä mainittua.

Taulukko 4: Kumppanuussuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde

ALKUPERÄISILMAUS	ALALUOKKA	YLÄ-LUOKKA	SUHTEEN MUOTO
<b>Asiakas:</b> ”kunnioitusta..niihin omiin näkemyksiin.. omasta tilanteesta ja avuntarpeesta ja toimintatavoista.. - - että ei sellainen, et jos niinku toinen tulee ja sanoo. - - kunnioitus ja ymmärtäminen ja.. - - semmonen kyky tavallaan niinku ymmärtää sitä tilannetta. - - osaa sitte oikeella tavalla olla avuksi - - niinku silleen yksilöllisesti.” (H2A.)	Asiakkaan kunnioittaminen Yksilöllisyys	Dialogisuus	Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde
<b>Sosiaalityöntekijä:</b> ”- - osallistetaan ja tuetaan siihen että sanoo vaikka pienenki asian, et sano mielipide, sillä on vaikutusta ja me halutaan kuulla se.” (H7S.)	Asiakkaan kuuleminen	Dialogisuus	Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde
<b>Asiakas:</b> ”Mut sitten varmasti pääasiassa kuitenkin se on sitten sitä rinnalla kulkemista ja...sillälailla.” (H2A.)	Sos.tt asiakkaan rinnalla	Kohtaaminen	Kumppanuussuhde
<b>Sosiaalityöntekijä:</b> ”- - että ollaan niinku siinä molemmat, antamassa ja saamassa ja.. oisko se kumppani.. aika hyvä sana, että tehdään tässä yhdessä, mutta sinä olet ja lapsi on päähenkilö tässä hommassa ja te tiedätte mihin suuntaan te haluatte ja mihin tarvitsette meitä.” (H3S.)	Sos.tt ja asiakas yhdessä	Kohtaaminen	Kumppanuussuhde

Peppi Saikun (1999) osallisuuden vaiheita on nähtävissä erityisesti näissä kahdessa Juhilan (2006) suhteen muodossa. Saikun (1999) osallisuuden vaiheet kiinnittyvät sisälönanalyysimme perusteella myös asiakasprosessin vaiheisiin ja niiden avulla on mahdollista tarkastella toimivaa asiakassuhdetta. Osallistamisen merkitys toimivan asiakas-

suhteen kannalta näkyy myös taulukon 4 alkuperäisilmauksissa. Ensimmäinen osallisuuden vaihe (asiakasasiakirjojen kautta) nousee esiin ennen asiakkuuden alkua, kun sosiaalityöntekijät sekä Pidä kiinni® -yksikössä että lastensuojelussa valmistelevat asiakkaan saapumista Pidä kiinni® -yksikköön. Kuten tulososan kohtaamisen ulottuvuuden yhteydessä olemme maininneet, voi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen toimivan asiakassuhteen syntymiseen vaikuttaa asiakirjojen kautta saatava ennakkotieto. Meidän aineistossamme tämä ei ollut yleistä ja mielestämme kumppanuussuhteen näkökulmasta ennakkotiedon ei tulisi vaikuttaa sosiaalityöntekijän asennoitumiseen asiakasta kohtaan. Mikäli näin käy vaikuttaa se todennäköisesti suhteeseen halvaannuttavasti.

Juhilan (2006) vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen voi nähdä olevan yhteydessä Saikun (1999) toiseen osallisuuden vaiheeseen. Asiakas on mukana toimien oman elämänsä asiantuntijana ja aineistossamme tämä vaihe korostuu asiakkaiden kertomuksissa tilan antamisena ja elämäntilanteen kartoituksena tulovaiheessa. Kolmas osallisuuden vaihe voidaan nähdä aineistossamme vaiheena, jolloin asiakas itse määrittää vahvasti työskentelyä esimerkiksi tavoitteiden luomisen kautta. Tässä vaiheessa pyritään edesauttamaan asiakkaan toimijuuden vahvistumista. Saikun (1999) neljännessä vaiheessa sosiaalityöntekijän rooli on tuen antaja. Meidän aineistossamme sosiaalityöntekijä toimii koko asiakassuhteen ajan tämän osallisuuden vaiheen mukaisesti. Toimiva asiakassuhde on aineistomme perusteella yhtenevä Saikun (1999) viidennen vaiheen kanssa. Tässä vaiheessa asiakas on kumppanina ja meidän aineistomme perusteella tulee pohtia kohtaamiseen, dialogisuuteen ja tuen muotoihin liittyviä ulottuvuuksia.

### Muutosorientoitunut suhde

Sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissa esille, että toimivan suhteen muodostumisen kannalta keskeisessä asemassa on asiakkaan oma motivoituneisuus. Pidä kiinni® -yksikön periaatteet ja kontrolli tulee olla ymmärretty ja hyväksytty, jotta työskentely kohti päihtetöntä elämää vauvan kanssa voi aidosti alkaa. Kuten eräs sosiaalityöntekijä motivoituneisuutta kuvasi: ”parantumisen ja toipumisen tulee tapahtua syvemmissä kerroksissa, ei vain ulkoisesti”. Marjatta Eskolan ja Kaija Viheriärannan (1983, 31) mukaan sosiaalityöntekijä tarkastelee asiakasta osana ympäristöä ja asiakkaan toimintaa osana ympäröivää yhteiskuntaa. Sosiaalityö poikkeaa muista auttamisammateista siinä, että ympäristö ei ole ainoastaan ihmisen elämään vaikuttava ulottuvuus, vaan ihmisen ja

ympäristön suhde on vastavuoroinen ja molemmat vaikuttavat toisiinsa. Sosiaalityöntekijä toimii aktivoijana tässä suhteessa ja ympäristö on asiakkaan elämäntilanteen todellisuus. Asiakkaille on tarjottava vastaanottava mahdollisuus kuntoutukseen ja motivoituneisiin työntekijöihin (Hyytinen 2008, 103). Aineistomme perusteella olemme sitä mieltä, että asiakkaan motivoituneisuuden kasvattamiseksi sosiaalityöntekijällä on kuntoutuksen onnistumisen kannalta suuri rooli.

Toimijuuden ajatusta, jossa auktoriteetilla sekä liikkeellepanevalla voimalla on merkittävä rooli, voidaan käyttää käsiteltäessä päihderiippuvuutta. Mikäli yksilölle kyetään tarjoamaan mahdollisuus nähdä itsensä riippuvuuden voittaneena toimijana, on todennäköistä, että tukea saaneena yksilö kykenee paremmin vahvistumaan autonomisena oman elämänsä määrittäjänä. (Mattila-Aalto 2013, 404.) Toimijuuden asteittainen lisääntyminen ja riippuvuuden aiheuttamasta kontrollista irtautuminen onnistuukin Albert Banduran (1999, 214) mielestä tavoitteiden avulla ja harjoittelemalla oman käytöksen kontrollointia. Aineistomme perusteella yhteisökuntoutuksessa oman käytöksen kontrollointia harjoitellaan arjen hallinnan kautta. Pidä kiinni® -yksiköiden arkeen olennaisena osana kuuluvat myös tavoitteet, jotka haastatteluissamme koettiin keskeisenä tekijänä yksikköön ja kuntoutumiseen kiinnittymisen kannalta. Tavoitteiden luominen ja positiivisen palautteen saaminen koettiin asiakkaiden haastatteluissa tärkeinä ja niiden koettiin kasvattavan motivaatiota. Uskomme tämän johtuvan onnistumiskokemusten kautta tulevista mielihyvästä, joka edes auttaa yksilöä jatkossa toimimaan hyväksi koetulla tavalla.

Toimijuuden modaliteettien näkökulmasta asiakkaan toimijuus on sisällönanalyysimme perusteella tässä kohtaa osittain kehittynyt. Asiakas ymmärtää haluta muutosta tilanteeseensa ollen siihen valmis, mutta hän ei kuitenkaan kykene siihen yksin eikä välttämättä osaa toimia tilannettaan parantavalla tavalla ilman tukea. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuli ilmi, että riittävän konkreettisten tavoitteiden ja palautteen huolellisen läpikäymisen avulla pyritään vahvistamaan asiakkaan omaa toimijuutta sekä samalla tukemaan vanhemmuutta. Molempien haastatteluryhmien mielestä toimijuuden ja kuntoutumisen motivaation vahvistumiseen vaikuttavat realistiset tavoitteet suhteessa asiakkaan voimavaroihin. Motivoivia tekijöitä voi olla yhtä monta kuin on asiakkaitakin. Alla olevasta taulukosta (taulukko 5) voidaan nähdä, että tämän asiakkaan aineistotteessa motivaatiota on asiakkaan muutoshalukkuus. Yksilön ymmärrys omasta tilan-

teestaan ja sen hyväksyminen voi olla raskasta. Sosiaalityöntekijän tehtävänä tässä on tukea asiakasta lisäämällä tämän voimavaroja, jotta asiakas kykenee itse toimimaan voimaantuneena yksilönä. Muutosorientoitunut eli motivoitunut suhde helpottaa tavoitteiden saavuttamista ja työskentelyprosessia kokonaisuudessaan sekä haastattelemiemme asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden mielestä.

Taulukko 5: Muutosorientoitunut suhde

ALKUPERÄISILMAUS	ALALUOKKA	YLÄ-LUOKKA	SUHTEEN MUOTO
<b>Asiakas:</b> <i>"Tuntuu et nyt ei oo sitä kapinaa. Mä oon itse hakeutunu hoitoon ja jo enne ku mä tiesin raskaudesta ni olin hakeutunu raitistumaan. - - Et on se muutos oltava enemmän kun se ulkoo et sisältäpäin". (H12A.)</i>	Asiakas haluaa apua	Motivaatio	Muutosorientoitunut suhde
<b>Sosiaalityöntekijä:</b> <i>" - - on niinku jollaki tavalla valmis siihen muutokseen, haluaa sitä muutosta. Ja sitte niinku se on kivaa nähä miten se alkaa se motivaatio kasvaa - - ja sit semmonen olemus et alkaa kantaa itteensä". (H11S.)</i>	Asiakkaan voimaantuminen	Motivaatio	Muutosorientoitunut suhde

Asiakkaan motivaation lisääntymistä auttaa positiivinen asenneilmapiiri kuntoutusyksikössä, kuten jo aiemmin johdannossamme Väyrysen ja Lindhn (2013) kautta toimme esille. Tällä on myös positiivinen yhteys koko asiakasprosessin etenemiselle. Jos Pidä kiinni® -yksikön työntekijät eivät pysty osoittamaan uskoa asiakkaaseen, voi asiakkaan motivaatio kärsiä. Myös haastattelemamme sosiaalityöntekijät kokivat uskon asiakkaaseen olevan ensisijaisen tärkeää. Asiakkaat kertoivat, että motivaation kasvattamisessa keskeistä on ajatus päihteettömästä elämästä oman lapsen kanssa. Lapsi koettiin usean asiakkaan haastattelussa keskeiseksi motivaation tekijäksi. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän puolelta ilmenevä positiivinen asenne asiakkaan kuntoutumista kohtaan lisää motivaatiota aineistomme perusteella sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa.

### Suhteen muodot analyysin kehikkona

Asiakassuhde koostuu useista elementeistä, eikä sitä ole olemassa ilman toimijoiden välistä vuorovaikutusta. Juhilan (2006) luomat neljä suhteen muotoa ovat toimineet sisällönanalyysimme pohjana. Tavoitteenamme oli selvittää millainen on toimiva asiakassuhde ja aineistomme ansiosta olemme sisällönanalyysimme kautta päätyneet seuraaviin tuloksiin. Jokainen Juhilan (2006) suhteen muodoista esiintyy toimivassa asiakassuhteessa muuttuen ja kehittyen, niiden voimakkuus vaihtelee asiakasprosessin vaiheiden aikana. Asiakassuhteen alussa korostuvat huolenpito- sekä liittämisen ja kontrollisuhde, sillä asiakkaan voimavaroja vasta hiljalleen kartoitetaan. Samalla pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, miksi asiakkaan tilanteeseen tulee saada pysyvä muutos. Asiakkuuden kestänyt jo hieman pidempään nousevat esiin vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen ja kumppanuussuhteen muodot, kun molemminpuolinen luottamus on vahvistunut. Aineistossamme sosiaalityöntekijä kuvasi asiaa seuraavasti:

*”Vaikka ois kuin myrskyinen alku asiakkuussuhteessa ni joskushan se voi olla palkitsevaaki ja se muuttuu toimivaksi vaikka oliskin alkuun epäluottamusta ja asennetaki että ”et sä kuitenkaan mulle hyvää halua” tai näin, se voi silti olla että se asiakasprosessi itsessään on kauheen hyvä et, käydäänki semmonen taistelu, et se että lähtee heti alusta kauheen hyvin ja luottamus syntyy heti. Onhan seki hyvä et on niin monenlaisia hyviä esimerkkejä. Yleensä se lähtee, että täällä kokee, että me ollaan tasavertasia vaikka ollaanki erilaisissa rooleissa - - Vaikka ne asiat välillä riitelis ja näkemykset ois välillä erilaisia niin, me ollaan kuitenkin samaa mieltä, että me toimitaan nyt oikein tai oikealla tavalla, se on mun mielestä sillon toimiva suhde.” (H7S.)*

Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde tai kumppanuus suhde olisivat yksittäisten aineisto-otteiden perusteella helppo valita toimivien suhteiden muodoiksi. Tulimme kuitenkin tulokseen, ettei tällaiseen johtopäätökseen voida päätyä. Asiakkaiden haastatteluissa korostui näkemys siitä, että valta on aina läsnä asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijät toivat esiin enemmän kumppanuussuhteen elementtejä, mutta hekin kokivat, että vallan läsnäolo tulee tiedostaa työskentelyä määrittävänä tekijänä. Tuloksemme on, että tarvitaan kaikkia Juhilan (2006) suhteen muotoja, jotta asiakassuhde voi olla kokonaisuutena toimiva. Näiden suhteen muotojen lisäksi mielestämme on tärkeää puhua muutososientoituneesta suhteesta.

Aineistomme sisällönanalyysin kautta tuloksemme on, että toimivassa asiakassuhteessa asiakkaan motivoituneisuus on keskeistä, sillä vain itsestä nousevan motivaation avulla voi todellinen muutos yksilössä tapahtua pysyvästi. Tästä syystä on mielestämme tärkeää luoda erillinen muutosta ja motivaatiota kuvaava suhteen muoto, vaikka muutos-orientoituneen suhteen piirteitä on löydettävissä kaikista Juhilan (2006) suhteen muodoista. Ilman motivaatiota ja halua muutokseen, ei asiakas esimerkiksi huolenpitosuhteessa ole valmis ottamaan sosiaalityöntekijän tarjoamaa apua vastaan. Liittämis- ja kontrollisuhteessa motivaation kautta kontrollia ei välttämättä koeta negatiivisena vaan enemmänkin luonnollisena osana Pidä kiinni® -yksikön arkea. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa ja kumppanuussuhteessa motivaation tulee olla toimijoiden vuorovaikutuksen tukena, jotta voidaan varmistua, että työskentely tavoitteita kohti on aitoa.

Aineistomme perusteella on olemassa asiakas, joka saapuessaan Pidä kiinni® -yksikköön on valmiiksi motivoitunut ja haluaa muutosta. Toisaalta asiakas voi tulla yksikköön pakon edessä, esimerkiksi lastensuojelun velvoittamana. Tämän jälkeen asiakas ja sosiaalityöntekijä alkavat yhdessä luomaan tavoitteita kuntoutumiselle. Näiden tavoitteiden tulee olla realistisia, jotta ne ovat asiakkaan saavutettavissa. Saavutettuaan yhden tavoitteen asiakkaan motivoituneisuus alkaa kasvaa onnistumisen kokemusten kautta.

*"Kyl mä voin siellä puhella ihan mitä vaan, mitä ne haluu tavallaan kuulla. Mutta se että jos mä uskon ja luotan siihen, et niillä on silmää et kyl ne älyy et asiakas, onks se oikeesti siinä ja tarkottaaks se sitä mitä se sanoo. Kai niillä kokemukset sanoo.. Usein tulee mieleen et voinks mä puhuu "joo mä haluan lentää kuumailmapallolla" "hei me tuetaan sua tässä" (naurua) no ei vaiskaa." (H8A.)*

Mielestämme asiakkaissa onkin havaittavissa kahdenlaisia yksilöitä: ne jotka ovat valmiiksi motivoituneita työskentelemään päihteettömyyden eteen ja niitä, jotka tarvitsevat edellisiä enemmän apua ja tukea ulkopuolelta motivaationsa kasvattamiseen. Asiakkaan motivoituneisuuden aste vaikuttaa myös toimivan asiakassuhteen muodostumiseen.



### 5.3 Toimiva asiakassuhde asiakasprosessissa

Asiakasprosessissa tavoitellaan Rostilan (2001, 60-85) mukaan asiakkaan voimavarojen lisäämistä kolmessa vaiheessa. Nämä vaiheet ovat osa myös Pidä kiinni® -yksiköiden arkea: työskentelyn tavoitteen luominen, pyrkimys tavoitteen saavuttamiseksi ja työskentelyn päättäminen. Ensimmäinen vaihe pitää sisällään luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen, tilannekartoituksen sekä sopimuksen ja toimintasuunnitelman luomisen. Toisessa vaiheessa pyritään yhdistämään asianosaisten vahvuudet, jotta tavoite (esimerkiksi päihitteettömyys) voidaan saavuttaa. Kolmannessa vaiheessa asiakkuuden päättämisen tulee olla yhdessä sovittua. Asiakas ja sosiaalityöntekijä tarkastelevat yhdessä tavoitteiden saavuttamista sekä käsittelevät ajatusta mahdollisesta seurantavaiheesta. Seuraavaan taulukkoon (taulukko 6) olemme koonneet sisällönanalyysimme tulokset toimivan asiakassuhteen ulottuvuuksien korostumisesta asiakasprosessin vaiheissa sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan näkökulmasta.

Etsiessämme vastauksia tutkimuskysymyksiimme haastatteluiden kautta, löysimme myös jonkin verran toimivaa suhdetta halvaannuttavia tekijöitä. Mielestämme näiden asioiden esille tuominen on merkityksellistä, sillä se lisää tutkimuksemme luotettavuutta ja antaa sisällönanalyysillemme lisää painoarvoa. Tähän pyrimme aineiston mahdollisimman monipuolisen analysoinnin avulla. Olemme poikkiaineistollisen koodauksen avulla käyneet läpi koko aineiston etsien toistuvia teemoja. Näin toimimalla olemme pyrkineet välttämään aineiston pinnallisen esittelyn ja havaitsemaan asioita jotka muuten saattaisivat jäädä huomaamatta. Tämä antaisi myös aihetta tutkijoiden päätelmien kyseenalaistamiseen. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 21.) Emme siis ainoastaan tuo julki toimivuuden ulottuvuuksia ja sitä, millainen on toimiva suhde, vaan pyrimme luomaan lukijalle mahdollisimman kattavan kuvan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisestä suhteesta ja siinä mahdollisesti myös esiintyvistä ristiriidoista.

Taulukko 6: Toimivan suhteen ulottuvuudet asiakasprosessin eri vaiheissa

YLÄLUOKAT	SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	ASIAKAS	VAIHE
Kohtaaminen	X	X	Aloitus
Tuen muodot		X	
Dialogisuus	X	X	
Kohtaaminen		X	Tavoitteet
Tuen muodot	X	X	
Dialogisuus	X	X	
Kohtaaminen	X	X	Arviointi
Tuen muodot	X	X	
Dialogisuus			
Kohtaaminen			Lopetus
Tuen muodot			
Dialogisuus	X	X	

Yllä olevasta taulukosta (taulukko 6) voimme nähdä, että aloitusvaiheessa asiakkaan kokevat erilaiset tuen muodot tärkeämmäksi kuin sosiaalityöntekijät, erityisesti konkreettisen tuen muodot esiintyivät aineistossamme keskeisesti. Asiakkaiden haastatteluista oli tulkittavissa, että heille tärkeää alussa on tieto siitä, että käytännön asiat myös Pidä kiinni® -yksikön ulkopuolella järjestyvät. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa korostui alkuvaiheen kohtaamisissa rauhoittumisjakso ja Pidä kiinni® -yksikköön tutustuminen sekä asiakkaan elämäntilanteen kartoitus. Asiakasprosessin alussa dialogisuus koettiin osapuolten välillä tärkeäksi. Tavoitteiden luominen nousee asiakasprosessissa esiin toisena vaiheena. Tässä vaiheessa asiakkaiden haastatteluista oli löydettävissä kaikki suhteeseen vaikuttavat ulottuvuudet (taulukko 6). Erityisesti kohtaamiseen liittyvät kuunteleminen ja ymmärtäminen koettiin tärkeiksi. Tuen muodot ja dialogisuus korostuivat sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa. Heidän mielestään asiakaslähtöinen tavoitteiden luominen tässä työprosessin vaiheessa oli erityisen tärkeää. Lopetusvaiheessa aineistomme perusteella kohtaamisen ja tuen muotojen ei nähty olevan enää yhtä tärkeää kuin dialogisuuden.

Kuten taulukosta 6 voidaan tulkita, aloitusvaiheessa on eroavaisuuksia sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden korostamien ulottuvuuksien välillä. Sosiaalityöntekijät eivät ole sisällönanalyysimme perusteella kokeneet tuen muotoja olevan yhtä merkityksellisiä kuin asiakkaiden mielestä. Tämä voi johtua mielestämme monesta tekijästä. On yleisessä tiedossa, että sosiaalialan asiakkaat ovat yhä enenevässä määrin tietoisia omista oikeuksistaan palveluihin liittyen ja odottavat sosiaalityöntekijöiden tarjoavan niitä. Asiakkaat esittävät nykyään yhä enemmän toiveita ja haluavat itse vaikuttaa vahvasti omaan asiakasprosessiinsa. Asiakkaat ovat tietoisia siitä mikä heille kuuluu, vaatien oikeuksien toteutumista. (Valokivi 2008, 63–64; Nummela 2011, 29.) Mielestämme myös sosiaalityöntekijät tiedostavat tämän. Pohdimme voiko olla, että asiakkaiden odotukset alkuvaiheen työskentelyyn eroavat sosiaalityöntekijän näkemyksistä. Olettaako sosiaalityöntekijä, että asiakkaat alussa itse pyytävät, kun tarvitsevat tietynlaista tukea. Haastatteluisamme sosiaalityöntekijät korostivat alkuvaiheen rauhoittumisjaksoa, joka voi vaikuttaa heidän suhtautumiseensa tuen muotoihin. Voihan olla, että sosiaalityöntekijät mieltävät tilan antamisen yhdeksi tuen muodoista.

Alkuvaiheessa Pidä kiinni® -yksiköissä annetaan aikaa ja tilaa asiakkaalle. Tämän kautta molemmat suhteen osapuolet voivat rauhassa asettua uuteen tilanteeseen. Sosiaalityöntekijät eivät välttämättä halua alussa myöskään olla ”tuputtamassa” neuvojaan ja ohjeitaan, jotta suhde voisi kehittyä alusta asti tasavertaisena. Asiakkaiden haastatteluisissa tuli ilmi, että jyrääminen ja ylhäältäpäin annetut neuvot sekä ohjeet voivat herkästi halvaannuttaa toimivan asiakassuhteen syntyä. Pohdimme, haluavatko sosiaalityöntekijät välttää juuri tätä pysymällä hieman etäämmällä. Asiakkaille tuen muodot olivat alussa tärkeitä. Tämä on mielestämme luonnollista, sillä he ovat Pidä kiinni® -yksikössä hakemassa apua. Valtaosa haastattelemistamme asiakkaista oli tullut Pidä kiinni® -yksikköön ulkopuolisen tahon lähettämänä, joka voi olla yhtenä syynä sille, että he haluavat myös nopeammin saada kuntoutuksen alkuun ja päätökseen. Pohdimme voiko tällaisessa tilanteessa syntyä toimivaa asiakassuhdetta tai aitoa motivaatiota kuntoutumista kohtaan.

Olemme sekä haastatteluissa että aineistomme sisällönanalyysissa käsitelleet tuen muotoja pääasiassa yleisesti. Tuen muodot eli se, mistä ne koostuvat, on varmasti osittain myös subjektiivista. Jäimmekin pohtimaan, onko asiakkailla eri käsitys tuen muodoista kuin sosiaalityöntekijöillä ja voiko tämä olla yksi syy sille, että tuen muodot eivät sosi-

aalityöntekijöiden haastatteluissa korostuneet alkuvaiheessa yhtä paljon kuin asiakkaiden. Molemmat haastatteluryhmät voivat siis kokea tuen muodot tärkeinä, mutta meidän sisällönanalyysissämme tuen muotoihin ovat rajauksen kautta lukeutuneet tietyt alaluokat. Osa alaluokista, jotka olemme luokitelleet esimerkiksi kohtaamiseen voivat olla sosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan tuen muotoja.

Tavoitevaiheessa sosiaalityöntekijät eivät korostaneet toimivan suhteen syntymisen kannalta kohtaamisen ulottuvuutta yhtä paljon kuin asiakkaat. Meidän mielestämme tämä voi johtua siitä, että sosiaalityöntekijät painottavat asiakkuuden alussa voimakkaasti ensikohtaamisen merkitystä, jonka jälkeen he hiljalleen siirtyvät etäämmälle tarkastelemaan asiakkaan prosessia kokonaisuutena. Sosiaalityöntekijän siirtyessä kauemmas antaa hän tarkoituksen mukaisesti tilaa asiakkaan lähityöntekijöille, joihin haastatteluidemme perusteella on kuntoutumisen onnistumisen kannalta todella tärkeää luoda toimiva ja tiivis suhde. Asiakasprosessin toisessa vaiheessa tavoitteiden luominen on keskeisessä roolissa. Aineistomme mukaan Pidä kiinni® -yksiköissä asiakkaat luovat tavoitteita nimenomaan lähityöntekijöidensä kanssa. Tästä syystä kohtaamisen ulottuvuus voi jäädä sosiaalityöntekijöiden mielestä heidän osaltaan vähäisemmälle merkitykselle tässä asiakasprosessin vaiheessa. Tuen muotojen ja dialogisuuden ulottuvuudet korostuivat molempien haastatteluryhmien osalta tavoitevaiheessa merkityksellisinä. Uskomme tämän johtuvan siitä, että näiden ulottuvuuksien osalta sosiaalityöntekijä on tiiviisti mukana asiakkaan prosessissa. Tässä aineiston luokittelun rajauksella voi olla osuutta siihen, ettei kohtaaminen noussut yhtä tärkeäksi kuin muut ulottuvuudet sosiaalityöntekijöiden osalta.

Asiakassuhteen alussa sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä tuomitsemattomuutta ja kunnioittamista. Jäimme pohtimaan voiko olla, että asiakkaiden kunnioittaminen ja hyväksyminen menee niin sanotusti niin pitkälle, että sosiaalityöntekijät ajattelevat kohtaamisen ulottuvuuden vähemmän merkitykselliseksi. He antavat tilaa ja työntävät tuen muotojen avulla asiakkaita eteenpäin, mutta tuleeko jossain vaiheessa sellainen piste vastaan, jolloin asiakkaan voimaannuttaminen ja valtaistaminen jättävät aidon kohtaamisen varjoonsa. Aineistoomme pohjaten asiakkaat kokivat päihdekuntoutuksen olevan useassa Pidä kiinni® -yksikössä vähäistä. Heidän mielestään kuntoutus pohjautuu pääasiassa arjen hallintaan ja vauvalähtöisyyteen, jotka osa koki hallitsevansa hyvin. Haastattelemamme sosiaalityöntekijät eivät ainoastaan halua keskittyä päihde-

kuntoutukseen, vaan nähdä päihteiden vaikutukset yksilön koko elämään ja hakea motivaatiota arjen ilojen sekä hallinnan kautta Pidä kiinni® -yksikön periaatteita noudattaen. Tämä voi aiheuttaa sen, että asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkemykset päihdekuntoutukseen käytettävästä volyyymista eivät kohta. Tämän myötä toimivan suhteen muodostuminen voi olla vaarassa.

Arviointi on osa Pidä kiinni® -yksiköissä tehtävää kuntoutusta ja asiakasprosessin kolmas vaihe. Meidän sisällönanalyysissämme kumpikaan haastatteluryhmä ei kokenut arviointivaiheessa dialogisuuden ulottuvuutta yhtä keskeisenä kuin kohtaamista ja tuen muotoja. Yhtenä syynä voi mielestämme olla, että asiakkaat tiedostavat arvioinnin olevan keskeinen osa kuntoutumista ja näin ollen myös odottavat sitä. Tarvitseeko arvioinnin olla dialogista, jos sen olemassa oloon ei kuitenkaan voi vaikuttaa? Sama koskee palautteen antoa. Asiakkaiden mielestä palautteen antamisen ja saamisen merkitys oli suuri, ja sen koettiin edesauttavan luottamuksellisen suhteen syntyä. Asiakkaiden ollessa niin sanotusti kuntoutuksen kohteena heidän kuntoutumistaan arvioidaan. Onko tällaisessa asetelmassa väistämättä läsnä hierarkkinen valta-asetelma asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä? Sosiaalityöntekijä on viranomainen ja tämä positio tuo auttamistyöhön oleellisena osana kontrollin ja vallankäytön elementtejä. (Jokinen 2008, 110.)

Mietimme nähdäänkö asiakas heikompana toimijana suhteessa kykyynsä arvioida toimintaansa? Asiakkaiden haastatteluista oli tulkittavissa, että he ovat kykeneviä vähintäänkin itsearviointiin sekä yksikössä tehtävän työn arviointiin. Puuttuuko dialogisuuden ulottuvuus arviointivaiheesta, koska asiakkaat eivät välttämättä tuo ajatuksiaan julkki? Sosiaalityöntekijät kokivat itsearvioinnin asiakasprosessissa muodostuvan toimivan suhteen kannalta tärkeäksi. Näemme, että arviointivaiheessa dialogisuuteen sisältyvien alaluokkien vähäinen osuus voi johtua siitä, että arvioinnin voidaan ajatella olevan yksisuuntaista asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa. Tämä voi liittyä siihen, että arviointi koetaan vahvasti osaksi sosiaalityöntekijän työtä.

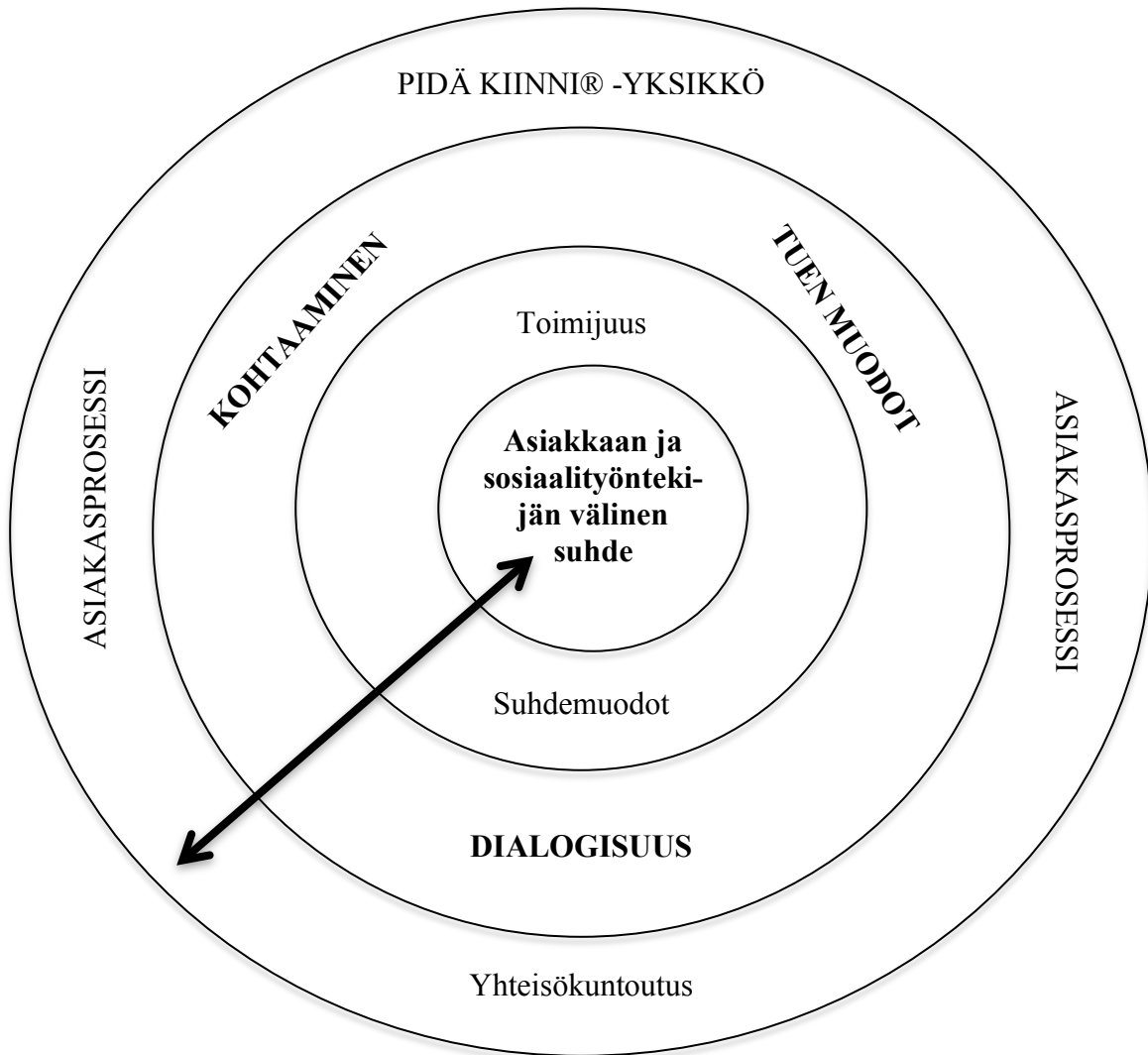
Pohdimme onko päihderiippuvaisen vanhemman identiteetti niin heikko, että ajatus toisten arvioinnista on jopa mahdotonta. Aiemmat elämäkokemukset ovat voineet vahingoittaa itsetuntoa siinä määrin, että vahva käsitys itsestä ”huonona ihmisenä” voi saada aikaan tunteen, ettei ole oikeutettu arvioimaan muita? Päihderiippuvaisen vanhemman itsetunto-ongelmat voivat jopa estää hoitoon hakeutumisen ja viranomaisten

sekä muiden ihmisten asenteet voivat olla hoitoon hakeutumisen esteenä. Vaatii uskallusta, itsetuntoa sekä häpeän taltuttamista kertoa ongelmista ja tunnustaa päihdeongelma. (Hyytinen 2008, 89.) Asiakas onkin näin ollen saattanut ennen Pidä kiinni® -yksikköä joutua arvioinnin kohteeksi monessa viranomaisverkostossa. Tästä syystä hän on saattanut tottua arviointiin ilman, että häneltä odotettaisiin vastavuoroisuutta. Asiakasprosessin arviointivaiheessa asiakas ei näin ollen välttämättä ajattele, että hänen kuului olla dialogisuuden osapuolena vaan enemmänkin arvioinnin objektina. Lisäksi sosiaalityöntekijä saatetaan nähdä ”hyvänä ihmisenä”, ilman heikkouksia, eikä häntä siksi uskalleta arvioida tai hänelle antaa palautetta. Sosiaalityöntekijän puolelta arviointia on myös pakko tehdä, koska hänellä on asiakkaan toiminnasta yksikössä viimesijainen vastuu. Haastatteluistamme kävi ilmi, että asiakkaan kuntoutukseen lähettänyt taho yleensä vaatii tiettyjä tavoitteita ja niiden saavuttamista. Meidän mielestämme mitä kauempaa asiakkaasta arvioinnin odotukset tulevat, sitä vähäisemmäksi dialogisuuden ulottuvuus voi jäädä.

Lopetusvaiheessa asiakkaat ja sosiaalityöntekijät korostivat sisällönanalyysimme perusteella suhteen toimivuudessa dialogisuuden ulottuvuutta. Dialogisuuden elementeistä asiakkaan tietoisuus omaan tilanteeseen vaikuttavista tekijöistä kuten palveluiden jatkuvuudesta ja asunnon saamisesta korostui. Tämä tarkoittaa, että sosiaalityöntekijän yhteistyö asiakkaan verkostoihin tulee olla läpinäkyvää. Kaiken kaikkiaan asiakasprosessin näkökulmasta toimivan suhteen kannalta on merkityksellistä, että asiakas kokee olevansa oman elämänsä asiantuntijana prosessin jokaisessa vaiheessa. Meidän mielestämme on loogista, että esimerkiksi tuen muodot ovat tässä vaiheessa vähäisemmät. Asiakkaan toimijuuden tulisi olla jo rakentunut siihen muotoon, että hän osaa elää yhä riippumattomampaa elämää lapsen kanssa. On ymmärrettävää, että asiakas tarvitsee edelleen apua muilta hoitotahoilta, mutta hän on huomattavasti voimaantuneempi verrattuna asiakkuuden aloitusvaiheeseen.

Asiakassuhde on mielestämme lopetusvaiheessa jo muodostunut omanlaisekseen, eikä siihen enää juuri vaikuta tuen muotojen tai kohtaamisen ulottuvuudet. Dialogisuuden ulottuvuudessa tärkeää on tässä asiakasprosessin vaiheessa työskentelyn läpinäkyvyys, koska asiakkaan tulee tietää mitä häneltä odotetaan. Mikäli asiakasprosessin lopetus ei etene suunnitelmallisesti, ei mielestämme voida tarkastella yhtään sisällönanalyysimme ulottuvuuksista. Toimivan suhteen muodostuminen on jäänyt kesken, eikä asiakas ole

välttämättä pystynyt löytämään riittäviä motivaation tekijöitä, jotta kuntoutuminen olisi onnistunut. Sosiaalityöntekijän kyky luoda toimivia suhteita ei ole riippuvainen asiakkaan ja ammattilaisen välisen suhteen kestosta, vaan työskentelyn tavasta ja sisällöstä (Kananoja ym. 2011, 143).



Kuvio 4: Toimivuuden kehä

Olemme tarkastelleet sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä asiakassuhdetta kehämallin (kuvio 4) avulla, johon olemme koonneet tutkimuksemme tulokset. Uloimmalla kehällä on Pidä kiinni® -yksikön konteksti, johon olennaisena osana kuuluvat yhteisökuntoutus ja asiakasprosessi. Nämä kaikki vaikuttavat seuraavalle kehälle sijoittuviin toimivan suhteen ulottuvuuksiin, jotka ovat tutkimuksemme sisällönanalyysin perusteella toimivan suhteen ydintä. Toimijuus ja suhteen muodot ovat seuraavalla kehällä, koska niitä on käytetty asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen tutkimuksen sisäl-

lönalyysin kehikkona. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde on kehän ja tämän tutkimuksen ydin. Kehällä olevien tekijöiden voidaan nähdä vaikuttavan sekä ulkoa sisälle että sisältä ulospäin. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde vaikuttaa suhteen muotojen ja toimijuuden kautta suhteen ulottuvuuksiin. Kohtaaminen, tuen muodot ja dialogisuus vaikuttavat edelleen Pidä kiinni® -yksiköissä tehtävään työhön ja asiakasprosessin kulkuun. Lisäksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen vaikuttavat kaikki kehällä olevat tekijät aina Pidä kiinni® -yksikön kontekstista lähtien. Toimivuuden kehä helpottaa ymmärtämään monia asiakassuhteeseen vaikuttavia piirteitä.



## 6 POHDINTA

Halusimme tutkia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta, jonka kontekstiksi määrittyi Pidä kiinni® -yksiköissä tehtävä työ. Varsinaista tutkimushypoteesia meillä ei ollut, mutta tutkimusaihetta valitessamme pohdimme mitä erityistä Pidä kiinni® -yksikön asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa voi olla. Onko suhteesta löydettävissä toimivuuden ulottuvuuksia, joita voisimme yleistää muille sosiaalityöntekijäille? Oletuksemme oli, että Pidä kiinni® -yksiköissä asiakas kohdataan kunnioittaen ja suhteessa pyritään tasa-arvoisuuteen. Onko tasa-arvoisuus nimenomaan tekijä, joka johtaa toimivaan asiakassuhteeseen? Näistä lähtökohdista tarkentuneeksi tutkimusongelmaksemme muodostui: millainen on toimiva asiakassuhde Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijän ja asiakkaan määrittelemänä sekä millaisista ulottuvuuksista toimiva suhde muodostuu.

Lähestyimme tutkimusongelmaamme toimijuuden ja suhdeteorioiden kautta, pyrkien luomaan kokonaisvaltaisen kuvan niistä ulottuvuuksista, jotka voivat vaikuttaa toimivan suhteen muodostumiseen. Teoria asiakasprosessista raamitti tutkimuksessamme erityisesti haastattelurunkoa, jonka avulla saimme selvitettyä millainen toimiva suhde on asiakasprosessin vaiheissa. Samalla saimme tietoa siitä, miten suhteesta tulee toimiva sen kehittyessä ja edetessä asiakasprosessissa. Keskeiset toimivan suhteen ulottuvuudet ovat tutkimuksemme tulosten mukaisesti kohtaaminen, tuen muodot ja dialogisuus. Toimiva suhde on monen suhdemuodon summa, eikä sille ole olemassa yhtä nimeä tai selitystä.

Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ei ole aiemmin tutkittu. Perhetyöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta on sen sijaan tutkittu Ensi- ja turvakotien liiton Tosi-projektissa vuonna 2008 ja tämän tutkimuksen kanssa tuloksemme ovat osittain yhteneviä. Lisäksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta on aiemmin tutkittu muun muassa aikuissosiaalityön ja lastensuojelun kentillä. Suhteemme tutkimusaiheeseen tästä näkökulmasta on tuore. Meille molemmille päihdetyö oli varsin tuntematonta, pieniä käytännön työkokemuksia lukuun ottamatta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on aina olemassa ja olennainen osa tulevaa työtämme. Tästä syystä myös tutkimuksen kannalta aihe on ajankohtainen.

Yleisenä oletuksena voidaan sanoa, että sosiaalityöntekijät saatetaan nähdä huonossakin valossa asiakkaiden keskuudessa. Mielestämme sosiaalityöntekijöiden julkisuuskuva pitää sisällään enimmäkseen kontrollin ja vallan elementtejä avun ja huolenpidon sijaan. Pohdimme, että asiakassuhteeseen vaikuttaa aina suhteen osapuolien persoonat ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Ammattitaito on osa sosiaalityötä, ja jotta työtä voi tehdä myös persoonan kautta, tulee ammattitaidon olla ”riittävästi rakentunut”. Meidän mielestämme ammattitaitoa ja persoonaa voidaan tarkastella suhteessa toimijuuteen.

Sosiaalityöntekijän tulee toimijuuden modaliteettien näkökulmasta osata tarpeeksi, jotta hän voi oikealla tavalla auttaa asiakasta ja suhde voi muodostua toimivaksi tämän avun tuloksena. Emme tutkimuksessamme paneutuneet sosiaalityöntekijän toimijuuteen siinä määrin kuin asiakkaan toimijuuteen. Jäimme kuitenkin pohtimaan, että sosiaalityöntekijän työhön vaikuttaa olennaisesti se millainen toimija hän on. Sosiaalityöntekijän toimijuus vaikuttaa asiakassuhteeseen sekä sen toimivuuteen. Yhtenä toimijuuteen liittyvänä tekijänä pohdimme sosiaalityöntekijän työkokemuksen merkitystä toimivalle suhteelle. Jos sosiaalityöntekijällä on runsaasti työkokemusta, osaako hän kohdata asiakkaan paremmin kuin työuraansa aloittava sosiaalityöntekijä vai voiko työkokemus vaikuttaa suhteeseen halvaannuttavasti? Pitkä työura saattaa aiheuttaa kaavamaisista toimintaa, jolloin kohtaamisissa asiakkaan yksilöllisyys voi unohtua.

Käsitellessämme suhdemuotoja jäimme pohtimaan, korostuvatko tietyt suhdemuodot tietyissä asiakasprosessin vaiheissa. Onko asiakasprosessin alussa havaittavissa tämän huolenpitosuhdetta kuvaavia tekijöitä, jonka jälkeen vuorovaikutuksen lisääntyessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde muuttuu vuorovaikutuksessa rakentuneeksi suhteeksi. Vuorovaikutuksen muodostuessa yhä tasavertaisemmaksi, voidaan puhua kumppanuussuhteesta. Pohdimme, että liittämisen- ja kontrollisuhde on olemassa asiakasprosessin alusta loppuun saakka ja niin kauan, kuin asiakas on riippuvainen viranomaisista. Tämäkin kiinnittyy mielestämme toimijuuteen ja tarkoittaa, ettei riippuvuussuhteessa olevan asiakkaan toimijuus ole täysin rakentunut. Onko niin, että mitä täydellisempi asiakkaan toimijuus on, sitä vähemmän suhdetta sosiaalityöntekijään tarvitaan? Keskeisessä roolissa toimijuudessa ovatkin mielestämme sosiaalityössä yleisesti tunnetut käsitteet subjektivoituminen, emansipaatio ja empowerment. Näillä tarkoitetaan yksilön kehitystä voimaantuneeksi toimijaksi, joka kehityksen edetessä irtautuu häneen vaikuttavista riippuvuussuhteista.

Toimijuuteen liittyen jäimme vielä pohtimaan vallan asemaa toimijoiden välisessä suhteessa. Sekä teoriaan että haastatteluaineistoomme nojaten voimme todeta, että valta on asiakassuhteessa aina läsnä. Mielestämme tämä voi johtua siitä, että sosiaalityöntekijä on toimijuuden modaliteettien näkökulmasta kokonaisempi, kun taas tutkimuksemme sisällönanalyysin perusteella asiakkaiden osata modaliteetti ei ole täysin rakentunut. Vaikuttavatko nämä yksilöllisesti rakentuneet toimujuuden modaliteetit sosiaalityöntekijän valta-aseman korostumiseen ja kuinka mahdollinen tasa-arvoinen suhde ylipäättään on vallan elementtien läsnä ollessa? Riittääkö, että Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijä tiedostaa vallan olemassaolon, pyrkien häivyttämään sitä rinnalla kulkemisen ja yhdessä tutkimisen kautta.

Yhdessä tutkimista ja rinnalla kulkemista korostetaan Pidä kiinni® -yksiköissä yhteisökuntoutuksen avulla. Sosiaalityöntekijä on osa yhteisöä, eikä hän päätä asiakkaiden asioista yksin. Pohdimme, mitä yhteisökuntoutus tarkoittaa toimivan asiakassuhteen kannalta. Voiko yhteisö olla toimivaa suhdetta halvaannuttava tekijä, koska sen rooli Pidä kiinni® -yksiköissä on niin suuri? Emme vähättele yhteisökuntoutuksen suurta ja positiivista merkitystä päihdekuntoutuksessa, mutta meidän tutkimusongelmamme näkökulmasta pohdimme, nähdäänkö yhteisö merkityksellisempänä kuin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen toimiva suhde. Meidän mielestämme yhteisökuntoutus on tärkeä osa asiakkaiden kuntoutumista, mutta se ei saisi syrjäyttää toimivan asiakassuhteen merkitystä. Asiakkaan elämässä voi esiintyä monenlaisia ongelmia, joihin toimiva asiakassuhde sosiaalityöntekijän kanssa voi auttaa. Mikäli suhteessa esiintyy kuitenkin enemmän halvaannuttavia tekijöitä kuin toimivuuden ulottuvuuksia, voi asiakkaan ongelmien ratkaisu vaikeutua.

Tutkimusprosessimme aikana olemme pohtineet myös aineistoamme. Pitkään näytti siltä, ettemme tule saamaan riittävästi asiakkaita haastateltaviksi. Näin ei kuitenkaan käynyt, vaan saimme koottua rikkaan aineiston. Tästä kuuluu suurin kiitos tutkimukseemme osallistuneille Pidä kiinni® -yksiköiden asiakkaille ja sosiaalityöntekijöille, jotka rohkein ja ennakkoluulottomin mielin kertoivat meille kokemuksistaan ja näkemyksistään. Aineiston rikkaudesta huolimatta pohdimme, että olisi ollut tutkimuksen monipuolisuuden kannalta positiivista, jos olisimme saaneet haastatella useampaa miespuolista, asiakasta tai jopa sosiaalityöntekijää. Pidä kiinni® -hoitojärjestelmä on rakennettu naisille ja tästä syystä yksiköissä tehtävä työ on naiskeskeistä. Myös sosiaalityö on

vahvasti naisvaltaista. Näistä syistä johtuen on ymmärrettävää että aineistomme sukupuolijakauma oli naispainotteinen. Jäimme pohtimaan, olisiko vahvempi miesnäkökulma voinut tuoda tutkimukseemme uusia puolia. Naisnäkökulman korostumisen vuoksi tutkimuksemme tulokset toimivasta asiakassuhteesta ovat mahdollisesti enemmän yleistettävissä sosiaalityön naisasiakkaiden kanssa tehtävään työhön. Mikäli haastateltavissa olisi ollut enemmän miehiä, voisivat tulokset olla pätevämpiä käsiteltäessä sosiaalityössä yleisesti olevia asiakassuhteita.

Käytimme tutkimuksessamme laadullisia menetelmiä, kuten teemahaastattelua. Uskomme, että tutkimusongelman lähestyminen kvantitatiivisten menetelmien kautta ei välttämättä antaisi yhtä syvällisiä vastauksia. Esimerkiksi kyselylomakkeen avulla toimivan suhteen tutkiminen voisi jäädä pinnalliseksi ja toteavaksi. Tämä voi johtua siitä, että usein kyselylomakkeiden vastausprosentti voi jäädä pieneksi, eikä tutkijalla ole mahdollisuutta vuorovaikutuksessa esitettäviin lisäkysymyksiin tai havainnoiteihin.

Tutkimusprosessimme edetessä olemme pohtineet mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita. Mielestämme olisi mielenkiintoista tutkia toteutuvatko tutkimuksemme tulokset toimivan suhteen ulottuvuuksista esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityön asiakassuhteissa. Lisäksi voitaisiin toteuttaa esimerkiksi etnografinen tutkimus, jossa havainnoinnin kautta tutkittaisiin toimivan suhteen ulottuvuuksien esiintymistä aikuissosiaalityön asiakastilanteissa. Samalla saataisiin tietoa millaisia suhdemuotoja sosiaalivirastoissa tehtävässä työssä ilmenee ja onko esimerkiksi liittämisen- ja kontrollisuhde muita suhdemuotoja korostuneempi. Meitä kiinnostaisi tutkia asiakkaiden kokemuksia suhteestaan sosiaaliviraston sosiaalityöntekijään tai millaista suhdetta asiakkaat kokisivat tarvitsevansa.

Tutkimuksemme tulokset ovat tärkeä osa asiakaslähtöistä sosiaalityötä. Tästä syystä näiden ulottuvuuksien painotusta tulisi mielestämme lisätä myös sosiaalityön koulutuksessa. Tämän hetkessä koulutuksessa on mielestämme liian vähän konkreettista vuorovaikutuksen tarkastelua ja opiskelua. Toimiva asiakassuhde on sosiaalityön ydintä ja olisi tärkeää ymmärtää sen ulottuvuuksia sekä sitä, mitä niiden avulla voidaan saavuttaa. Toimiva asiakassuhde mahdollistaa mielestämme eettisesti kestävä sosiaalityön.

Mielestämme tutkimuksemme oli kokonaisuudessaan onnistunut. Tiedostamme, että monet valinnat tutkimusprosessin aikana ovat tutkijoista riippuvaisia, joten meidän aineistollamme olisi voinut päätyä myös toisenlaisiin tuloksiin. Pohdimme, että sisällönanalyysimme heikkoutena voivat olla käyttämiemme käsitteiden moniulotteisuus. Esi-merkiksi kohtaamisen ulottuvuuteen olemme luokitelleet tekijöitä, jotka meidän mielestämme aineistossamme ilmentävät kohtaamista. Joku toinen voisi käsitteellistää kohtaamisen eri tavoin. Olemme kuitenkin onnistuneet luomaan kolme toimivan suhteen ulottuvuutta, jotka mielestämme pätevät yleisesti sosiaalityöhön ja sosiaalityön suhteisiin.

Tutkimuksemme teko on kestänyt yhden lukuvuoden ja sinä aikana olemme oppineet paljon. Tutkimusmatkamme alussa toisella meistä oli enemmän ennakkotietoa Pidä kiinni® -hoitojärjestelmästä, mutta kontekstiin perehtymisen kautta ymmärsimme molemmat pian yksiköissä tehtävän työn erityisyyden. Opintojemme aikana olemme harjoitelleet tieteellistä kirjoittamista, mutta tätä opinnäytetyötä tehdessämme taitomme joutuivat todelliseen testiin. Olemme perehtyneet syvällisesti tutkimusaiheeseemme ja tästä syystä meille itsestäänselvyyksien avaaminen lukijalle ymmärrettävään muotoon osoittautui haasteelliseksi. Haastatteluiden teko oli molemmille uutta, mutta suoriudimme niistä haastatteluilta saadun palautteen perusteella hyvin. Lopullisen raportin kirjoittaminen on toisinaan ollut työlästä, mutta koemme kaiken siihen käytetyn ajan olleen sen arvoista. Olemme oppineet kahden tutkijan näkökulmien yhdistämistä, joka on varmasti tulevassa työelämässäkkin olennainen taito. Opinnäytetyömme tutkimusmatka on tullut päätökseen, mutta viemme siitä saamamme eväät mukamme sosiaalityön kentille.

## LÄHTEET

- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Akatiimi Oy: Helsinki.
- Bratman, M. 2006. Structures of Agency: Essays. USA: Oxford University Press.
- Dey, I. 1993. Qualitative data analysis. A user-friendly guide for social scientists. London: Routledge.
- Doel, M. & Shardlow, S. M. Modern Social Work Practice. Teaching and Learning in Practice Settings. England: Ashgate Publishing Limited.
- Eskola, A. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 33–46.
- Eskola, M. & Viheriäranta, K. 1983. Keskustelua sosiaalityön metodista. Teoksessa Sosiaalityön vuosikirja 1983. Päätoimittaja Aulikki Kananoja. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin Liitto r.y. 27–43.
- Gordon, T. 2005. Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa Meurman-Solin, A & Pyysiäinen, I. (toim.) Ihmistieteet tänään. Tampere: Gaudeamus Kirja / Oy Yliopistokustannus. 114–142.
- Granfelt, R. 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, R; Jokiranta, H; Karvinen, S; Matthies, A-L & Pohjola, A. (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Gummerus, 175–227.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University Press Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.
- Hirsjärvi, S; Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy. 55–86.
- Holmila, M; Raitasalo, K; Autti-Rämö, I. & Notkola, I-L. 2013. Päihdeongelmsitten äitien lapset. Teoksessa Warpenius, K; Holmila, M. & Tigerstedt, C. (toim.) Alkoholi- ja päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. 36–46.
- Hyväri, S. 2001. Vallattomuudesta vastuuseen – Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Julkaisu No 3. Helsinki: Vankeinhoidon koulutuskeskus. Tietosanoma Oy.

Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa: Jokinen, A & Juhila, K. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 110–144.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 14–47.

Jyrkämä, J. 2003. Ikääntyminen, toimintakyky ja toimintatilanteet. Teoksessa Marian, M. & Hakonen, S. (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Juva: PS-kustannus. 94–103.

Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, M; Karisto, A. & Kröger, T. Vanhuus ja sosiaalityö. Juva: PS-kustannus. 195–218.

Kananoja, A; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoda.

Karttunen, T. 2013. Nais erityisen työotteen elementeistä päihdehoidossa. Teoksessa Virokannas, E. & Väyrynen S. (toim.) Varjoja naiseudessa. EU: UniPress. 220–246.

Kaskisaari, M. 2004. Työstä uupunut: kärsimyksen modaalisuus. Teoksessa Jokinen, E; Kaskisaari, M. & Husso, M. (toim.) Ruumis töihin! Käsite ja käytäntö. Tampere: Vastapaino. 125–150.

Koski-Jännes, A. & Hänninen, V. 1998. Dialogiset prosessit ja riippuvuudesta vapautuminen. Teoksessa Lahikainen, A. R. & Pirttilä-Backman, A-M. (toim.) Sosiaalinen vuorovaikutus. Helsinki: Otava. 173–191.

Kulmala, A; Valkokivi, H. & Vanhala, A. 2003. Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, M; Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. 125–146.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. 138–180.

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. 7-15.

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy. 9-16.

- Mattila-Aalto, M. 2013. Päihdekuntoutuksen asiakkaan toimijuuden ja sitoutumisen perusteet. Teoksessa Niskala, M. & Laitinen, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy. 375–404.
- Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy. 31–54.
- Niemi, P.; Kotiranta, T. & Haaki, 2011. R. Sosiaalisen muutos, monimuotoisuus ja tutkimus. Teoksessa Kotiranta, T; Niemi, P. & Haaki, R. (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä: Helsinki. 7-20.
- Niemelä, P. 1993. Sosiaalialan ammattietiikka. Ammattietiikan peruskysymyksiä sosiaalialalla. Teoksessa Hämäläinen, J. & Niemelä, P. Sosiaalialan etiikka. Juva: WSOY. 154–159.
- Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvuori, J; Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 432–445.
- Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Ojala, H; Palmu, T & Saarinen, J. 2009. Sukupuoli ja toimijuus koulutuksessa. Tampere: Vastapaino.
- Payne, M. 1996. What is Professiona Social Work? Birmingham: Venture Press.
- Pohjola, A. 2002. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus. 42–46.
- Pohjola, A. & Laitinen, M. 2010. Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. 309–320.
- Rauhala, P-L. & Virokannas, E. 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–256.
- Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä.



Rostila, I. & Vinnurva, J. 2013. Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy. 196–218.

Ruusuvuori, J.; Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Osuuskunta Vastapaino: Tampere.

Saikka, P. 1999. Omaa ja yhteistä. Asiakasyhteistyötä ympäri Suomea. Teoksessa Karjalainen, V. & Saikka, P. (toim.) Vuoropuhelun aika. Kirjoituksia kuntoutuksen kehittyvästä asiakasyhteistyöstä. Stakes: Raportteja 236. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 37–56.

Saikka, P. & Karjalainen, V. 1999. Laista lähdettiin. Asiakasyhteistyöryhmät toiminnassa. Teoksessa Karjalainen, V. & Saikka, P. (toim.) Vuoropuhelun aika. Kirjoituksia kuntoutuksen kehittyvästä asiakasyhteistyöstä. Stakes: Raportteja 236. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 17–36.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävä-rakennesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Sipilä, A. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Viinamäki, L. 2007. Triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamismahdollisuudet. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi. 173–183.

Väyrynen, S. & Lindh, J. 2013. Yhteistoimijuuden rajakohteet päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Niskala, M. & Laitinen, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy. 405–426.

## INTERNET-LÄHTEET

Andersson, M. 2008. Pidä kiinni -hoitojärjestelmän rakentaminen. Teoksessa Andersson, M; Hyytinen, R. & Kuorelahti, M. (toim.) Vauvan parhaaksi. Kuntoutuminen päih-teistä odotus- ja vauva-aikana. Pidä kiinni -hoitojärjestelmä.

<http://ensijaturvakotienliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/100ee6f4bab16e901690e62a2916f10d/1384413223/application/pdf/3140276/vauvan%20parhaaksi.pdf>. Helsinki: Ensi- ja turvekotien liitto ry. 18–36. Luettu 10.12.2013.

Andersson, M; Hyytinen, R. & Kuorelahti, M. 2008. Vauvan parhaaksi. Kuntoutuminen päih-teistä odotus- ja vauva-aikana. Pidä kiinni -hoitojärjestelmä.

<http://ensijaturvakotienliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/100ee6f4bab16e901690e62a2916f10d/1384413223/application/pdf/3140276/vauvan%20parhaaksi.pdf>. Helsinki: Ensi- ja turvekotien liitto ry. Luettu 10.12.2013.

Bandura, A. 1999. A Sociocognitive Analysis of Substance Abuse: An Agentic Perspec-tive. *Psychological Science* 10:3, 214-217.

<http://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1999PS.pdf>. Luettu 8.1.2013.

Bandura, A. 2000. Exercise of Human Agency Through Collective Efficacy. *Current Directions in Psychological Science*. Sage Journals. Vol. 9, No. 3. 75-78.

<http://cdp.sagepub.com/content/9/3/75.full.pdf+html>. Luettu 19.2.2014.

Boelius, T. 2008. Naiset raittiuden vaalijoista päih-teiden käyttäjiksi. Teoksessa Andersson, M; Hyytinen, R. & Kuorelahti, M. (toim.) Vauvan parhaaksi. Kuntoutuminen päih-teistä odotus- ja vauva-aikana. Pidä kiinni -hoitojärjestelmä.

<http://ensijaturvakotienliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/100ee6f4bab16e901690e62a2916f10d/1384413223/application/pdf/3140276/vauvan%20parhaaksi.pdf>. Helsinki: Ensi- ja turvekotien liitto ry. 69–88. Luettu 10.12.2013.

Dolan, Y. 2009. What is Solution-focused Therapy? Chicago: Institute for Solution Fo-cusen Therapy. <http://www.solutionfocused.net/solutionfocusedtherapy.html>. Luettu 8.4.2013.

Duyvendak, J. W; Hoijsink, M. & Tokens, E. 2009. Post-Patient Perspectives. User-based Logics and the Never Ending Inequality between Users and Professionals. Teo-ksessa Otto, H-U; Polutta, A. & Ziegler, H. (toim.) Evidence-based Practice Modernis-ing the Knowledge Base of Social Work? Germany: Barbara Budrich Publishers. 31-46.

[http://www.google.fi/books?hl=fi&lr&id=jXdIkKvMxrMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=post+patient+perspectives%2C+user-based+logics+and+the+&ots=CFoccNSi4B&sig=muH1GoYxxVZZo9trgOhOCDMFvTg&redir\\_esc=y#v=onepage&q=post%20patient%20perspectives%2C%20user-based%20logics%20and%20the&f=false](http://www.google.fi/books?hl=fi&lr&id=jXdIkKvMxrMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=post+patient+perspectives%2C+user-based+logics+and+the+&ots=CFoccNSi4B&sig=muH1GoYxxVZZo9trgOhOCDMFvTg&redir_esc=y#v=onepage&q=post%20patient%20perspectives%2C%20user-based%20logics%20and%20the&f=false). Luettu 7.4.2014.

Glicken, M. D. 2011. Social Work in the 21st Century. An Introduction to Social Wel-fare, Social Issues, and the Profession. Arizona State University, Pheonix, USA: SAGE Publications, Inc. [http://www.sagepub.com/upm-data/11883\\_Chapter\\_3.pdf](http://www.sagepub.com/upm-data/11883_Chapter_3.pdf). Luettu 17.2.2014.

Hasenfeld, Y. 1987. Power in Social Work Practice. *Social Service Review* Vol. 61, No. 3. 469-483. Chicago Journals. The University of Chicago.  
<http://www.jstor.org/stable/30011910>. Luettu 19.2.2014.

Hoggett, P. 2001. Agency, Rationality and Social Policy. *Journal of Social Policy*. Gambridge Journals. Vol. 30, No. 1. 37-56.  
<http://journals.cambridge.org/action/displayFulltext?type=1&fid=73582&jid=JSP&volumeId=30&issueId=01&aid=73581>. Luettu 18.2.2014.

Hyytinen, R. 2008. Hyvän asiakassuhteen merkitys. Teoksessa Andersson, M; Hyytinen, R. & Kuorelahti, M. (toim.) *Vauvan parhaaksi. Kuntoutuminen päihteistä odotus- ja vauva-aikana. Pidä kiinni -hoitojärjestelmä*. Helsinki: Ensi- ja turvekotien liitto ry. 89–108. <http://ensijaturvakotienliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/100ee6f4bab16e901690e62a2916f10d/1384413223/application/pdf/3140276/vauvan%20parhaaksi.pdf>. Luettu 7.4.2014.

Kammonen, H. 2008. Päihdekulttuuri ja sukupuoli. Teoksessa Veijalainen, E-K; Heino, T; Kalland, M; Kammonen, H; Paasikannas, L. & Salo S. (toim.) *Päihdeongelmaisten vauvaperheiden auttaminen kotona. Mallin ja osaamisen kehittäminen Tosi-projektissa*. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry. 7-10. <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/@Bin/2147320/TOSI-raportti.pdf>. Luettu 15.4.2014.

Leppo, A. 2008. Pidä kiinni –projektin yhteiskunnalliset ulottuvuudet. Teoksessa Andersson, M; Hyytinen, R. & Kuorelahti, M. (toim.) *Vauvan parhaaksi. Kuntoutuminen päihteistä odotus- ja vauva-aikana. Pidä kiinni -hoitojärjestelmä*. Helsinki: Ensi- ja turvekotien liitto ry. 37–68. <http://ensijaturvakotienliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/100ee6f4bab16e901690e62a2916f10d/1384413223/application/pdf/3140276/vauvan%20parhaaksi.pdf>. Luettu 10.12.2013.

Matthies, A-L. 2013. Osallistuminen ja palvelut. Kansalaisten osallistumisen merkitys sosiaali- ja terveystaloudissa. Teoksessa Matthies, A-L. & Rantamäki, N. (toim.) *Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita*. Kokkola: KAM-PA-hanke. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40925/978-951-39-5077-4.pdf?sequence=1>. Luettu 10.1.2014.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion Yliopisto: Sosiaalitieteidenlaitos. <http://wanda.uef.fi/uku-vaitokset/vaitokset/2002/isbn951-781-933-1.pdf>. Luettu 4.2.2014.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Publications of the University of Eastern Finland. Kuopio:Itä-Suomen yliopisto. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf). Luettu 7.4.2014.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_2.html). Luettu 22.10.2013.

Salo, S. 2008. Vuorovaikutuksen merkitys asiakastyössä. Teoksessa Veijalainen, E-K; Heino, T; Kalland, M; Kammonen, H; Paasikannas, L. & Salo S. (toim.) Päihdeongelmaisten vauvaperheiden auttaminen kotona. Mallin ja osaamisen kehittäminen Tosi-projektissa. <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/@Bin/2147320/TOSI-raportti.pdf>. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry. 35–43. Luettu 10.12.2013.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2012. Arki, arvot, elämä, etiikka. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta. [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikka-opas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikka-opas_2012.pdf). Luettu 19.3.2014.

Stormbom, A. 2008. Vauvalähtöinen päihdekuntoutus. Teoksessa Andersson, M; Hyytinen, R. & Kuorelahti, M. (toim.) Vauvan parhaaksi. Kuntoutuminen päihteistä odotus- ja vauva-aikana. Pidä kiinni -hoitojärjestelmä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry. 109–125. <http://ensijaturvakotienliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/100ee6f4bab16e901690e62a2916f10d/1384413223/application/pdf/3140276/vauvan%20parhaaksi.pdf>. Luettu 10.12.2013.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Muutosta ja pysyvyyttä suomalaisessa alkoholikulttuurissa. [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/neuvoa-antavat-fi/muutosta-ja-pysyvyytta-suomalaisessa-alkoholikulttuurissa#naisten](http://www.thl.fi/fi_FI/web/neuvoa-antavat-fi/muutosta-ja-pysyvyytta-suomalaisessa-alkoholikulttuurissa#naisten). Luettu 22.4.2014.

Trepper, T; McCollum, E; De Jong, P; Korman, H; Gingerich, W. & Franklin, C. 2007. Solution Focusen Therapy. Treatment Manual dor Working with Individuals. Research Committee of the Solution Focused Brief Therapy Association. <http://www.sfbta.org/research.pdf>. Luettu 8.4.2013.

Turney, D; Ward, A. & Ruch, G. 2010. Conclusion. Teoksessa Ruch, G; Turney, D. & Ward, A. (toim.) Relationship based Social Work. Getting to the Heart of Practice. Jessica Kingsley Publishers: London and Philadelphia. 244-247. [http://www.google.fi/books?hl=fi&lr&id=1ZYaxu531kAC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Relationship-Based+Social+Work%3A+Getting+to+the+Heart+of+Practice&ots=jC8WQ8YrCx&sig=tq7WVAYcEP4foj\\_R00U8iKE4\\_Xo&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Relationship-Based%20Social%20Work%3A%20Getting%20to%20the%20Heart%20of%20Practice&f=false](http://www.google.fi/books?hl=fi&lr&id=1ZYaxu531kAC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Relationship-Based+Social+Work%3A+Getting+to+the+Heart+of+Practice&ots=jC8WQ8YrCx&sig=tq7WVAYcEP4foj_R00U8iKE4_Xo&redir_esc=y#v=onepage&q=Relationship-Based%20Social%20Work%3A%20Getting%20to%20the%20Heart%20of%20Practice&f=false). Luettu 3.4.2014.

Vaarla, S. 2011. Kohdussa vaurioituneet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/neuvoa-antavat-fi/kohdussa-vaurioituneet](http://www.thl.fi/fi_FI/web/neuvoa-antavat-fi/kohdussa-vaurioituneet). Luettu 15.4.2014.

Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana: tutkimus vanhuksien ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Acta Universitatis Tamperensis 1286. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67800/978-951-44-7181-0.pdf?sequence=1>. Luettu 7.4.2013.

Varis, T. & Virtanen, S. 2014. Alkoholijuomien kulutus 2013. Tilastoraportti 9/2014. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116083/Tr09\\_14.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116083/Tr09_14.pdf?sequence=1). Luettu 15.4.2014.

Warpenius, K; Holmila, M. & Tigerstedt, C. 2013. Alkoholi- ja päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104454/THL\\_TEE2013\\_014\\_verkko.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104454/THL_TEE2013_014_verkko.pdf?sequence=1). Luettu 13.12.2013.

**Tutkimuslupahakemus**

Haemme ystävällisesti tutkimuslupaa ensikodin johtokunnalta sosiaalityön pro gradu-tutkimusta varten.

Tutkimuksemme käsittelee Pidä kiinni-ensikodin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta. Pyrimme selvittämään millainen on toimiva asiakassuhde.

Tutkimuslupaa antava taho määrittää käytetäänkö tutkimuksessa organisaatiosta nimeä ensikoti vai päihde-ensikoti. Lisäksi organisaatio määrittää voidaanko tutkimusraportissa tuoda esille paikkakunta.

Anonyymius turvataan tutkimuksen eri vaiheissa ja tutkijoita sitoo vaitiolovelvollisuus. Tutkimusaineisto on vain tutkijoiden (Heini Nousiainen ja Tea Jokinen) käytössä.

Tutkimuksemme aineisto kerätään yksilöhaastatteluilla ja ne nauhoitetaan litterointia sekä analysointia varten. Pyydämme haastateltavaksi kaksi sosiaalityöntekijää ja yhdestä kolmeen asiakasta kustakin organisaatiosta. Tavoitteena on toteuttaa haastattelut alkuvuodesta 2014. Lisäksi tavoitteena on, että haastattelut voidaan toteuttaa ensikodin tiloissa.

Haastatteluaineisto säilytetään hyvää tutkimuseettistä tapaa noudattaen lukitussa kaapissa. Myöhemmin aineisto siirretään Tampereen yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon, mutta se ei ole muiden tutkijoiden käytettävissä.

Annamme mielellämme tarvittaessa lisätietoja.

---

Johtokunnan puheenjohtaja

---

Heini Nousiainen

---

Tea Jokinen

Itä-Suomen yliopisto  
Kuopion kampus  
Sosiaalityö

([heininou@student.uef.fi](mailto:heininou@student.uef.fi), 040 703 4219)  
([teajok@student.uef.fi](mailto:teajok@student.uef.fi), 050 556 9887)

Ohjaaja: Aini Pehkonen ([aini.pehkonen@uef.fi](mailto:aini.pehkonen@uef.fi))



ITÄ-SUOMEN  
YLIOPISTO

**TEEMAHAASTATTELURUNKO:**

**Taustakysymykset asiakas:** ikä, siviilisääty, lapset. Kuinka kauan asiakkuutesi on tässä yksikössä kestänyt? Oletko asiakkaana ensimmäistä kertaa?

**Taustakysymykset sosiaalityöntekijä:** ikä, lapset. Kuinka kauan olet työskennellyt ensikodin sosiaalityöntekijänä?

**1. Asiakkuuden alku ja tilanteen arviointi**

- a. Kertoisitko kuinka: asiakkuutesi alkoi/ aloitat asiakkuuden?
- b. Mitkä asiat koet merkityksellisinä asiakkuuden alkaessa suhteen kannalta?
- c. Asiakas: mitä sosiaalityöntekijä teki asiakkuuden alussa sinun kanssasi?

**2. Tavoitteellinen työskentely**

- a. Kuinka tavoitteita luodaan?
- b. Millaista tukea sait/ annoit? Kuinka tuki vaikuttaa suhteeseen?
- c. Kontrolloiko sosiaalityöntekijä asiakkaita?
- d. Kunnioitetaanko sinua?

**3. Väliarviointi**

- a. Kuinka arviointi vaikuttaa asiakassuhteeseen?
- b. Millainen on itsearvioinnin merkitys toimivan asiakassuhteen kannalta?

**4. Asiakkuuden päättäminen**

- a. Minkälainen on hyvä ensikodin sosiaalityöntekijä?
- b. Mitkä asiat asiakassuhteessa ovat vaikuttaneet/ voivat vaikuttaa kuntoutumisen onnistumiseen?
- c. Millainen on toimiva asiakasprosessi?
- d. Millainen merkitys asiakassuhteella on ollut sinulle?